



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Проектный  
Олимп  
конкурс 



# «Проектный Олимп»: открытый профессиональный конкурс в области клиентоцентричного управления

Впервые для ЦЗН

## Организатор:

Аналитический Центр при Правительстве Российской Федерации  
при участии ФЦК СЗН ВНИИ труда Минтруда России



## Михаил Кирсанов

директор Департамента  
занятости населения  
и трудовой миграции  
Минтруда России



## ДИСЦИПЛИНЫ

Проектное  
управление

Бережливое  
управление

Клиентоцентричное  
управление

Продуктовое  
управление

Гибкое  
управление

## НОМИНАЦИИ

Система  
проектного  
управления

Система  
бережливого  
управления

Лучшие проекты  
в области  
клиентоцентричности

Система  
продуктового  
управления

Система  
гибкого  
управления –  
Agile  
(спецноминация)

Мастер  
проектного  
управления

Мастер  
бережливого  
управления

Лучший  
сервис (система)  
для внутреннего  
клиента

Лучший  
муниципальный  
проект  
(спецноминация)

Компетентный  
проектный офис  
(спецприз)

Клиентоцентричная Служба занятости  
(спецноминация)  
– Лучшая клиентоцентричная  
практика СЗН,   
– Мастер клиентоцентричности СЗН



## Заявка на участие в конкурсе профессионального управления «Проектный Олимп»

\*Если Вы хотите участвовать в нескольких номинациях, необходимо подать соответствующее количество заявок

### Информация о заявителе

Форма участия

ПО\_Субъекты Российской Федерации

### Выберите номинацию конкурса

ПОЮ\_Номинации

Контактное лицо, уполномоченное взаимодействовать по вопросам конкурса

ФИО основного контактного лица \*

Организация

Должность основного контактного лица \*

Телефон основного контактного лица \*

Email основного контактного лица \*

Оставляя на портале, размещенном по веб-адресу: <https://dt.ac.gov.ru> (далее – Портал), принадлежащем автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации», ИНН 7708244720, любые из Ваших данных (которые отнесены к категории персональных в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных») путем заполнения полей любых форм на Портале, Вы автоматически присоединяетесь к настоящему соглашению, приобретаете статус посетителя Портала (далее – Посетитель) и соглашаетесь со всеми без исключения его условиями.

Отправить



Ваша заявка направлена в организационный комитет. По итогам рассмотрения Вам будет направлено письмо на указанный e-mail.



От кого:

Проектный Олимп <digitech@ac.gov.ru> ▾ ...

конкурс Проектный Олимп

**B I U S T<sub>x</sub> A** Шрифт ▾ ↑A | ☰ ☷ ☹ | 🔗 📎 📅 ⏪ ⏩ ☰ ☷ ☹

Добрый день!  
Благодарим за регистрацию на участие в конкурсе!  
Ваша заявка допущена к участию.

Форма отчета, ссылка на прикрепление материалов или инструкция по прохождению тестирования будут направлены дополнительно.

# Цель проведения Конкурса «Клиентоцентричная служба занятости» в номинациях (дисциплинах) «Лучшая клиентоцентричная практика СЗН» и «Мастер клиентоцентричности СЗН»



повышение эффективности управления клиентским опытом в СЗН

## Задачи:

- выявление и поддержка клиентоцентричных практик, наилучшим образом демонстрирующих успешные преобразования в рамках модернизации СЗН
- выявление и поощрение лучших специалистов, добившихся значительных результатов в области управления клиентским опытом в СЗН и создания клиентоцентричной среды

## Кто приглашается к участию

- кросс-функциональные команды, ответственные за внедрение клиентоцентричных практик в СЗН
- руководители и сотрудники СЗН, непосредственно участвующие в формировании и развитии клиентоцентричной среды, повышении качества клиентского опыта в СЗН

## Номинация 1



### Лучшая клиентоцентричная практика СЗН

- практика направлена на улучшение клиентского опыта
- практика направлена на внешнего клиента
- практика должна быть апробирована и получены результаты
- внедрение практики должно быть завершено до подачи заявки на конкурс, т.е. должны быть получены первые результаты апробации/внедрения практики

## Номинация 2



### Мастер клиентоцентричности СЗН

- высшее образование
- профессиональный опыт, связанный с дизайном клиентского опыта (развитием системы управления клиентским опытом)
- стаж работы в СЗН/ЦЗН - не менее года
- текущие функциональные обязанности конкурсанта связаны с проектированием и развитием системы управления клиентским опытом в СЗН/ЦЗН

## Номинация 1



### Лучшая клиентоцентричная практика СЗН

- аргументированная целесообразность практики на основе выявленной проблемы
- актуальность, социальная значимость, новизна
- уникальность
- эффективность и результативность
- качество обратной связи от клиентов
- степень охвата клиентской аудитории
- соответствие показателям клиентоцентричности («Звезда клиентоцентричности ЦЗН»)
- уровень масштабности площадки для внедрения (апробации) практики

## Номинация 2



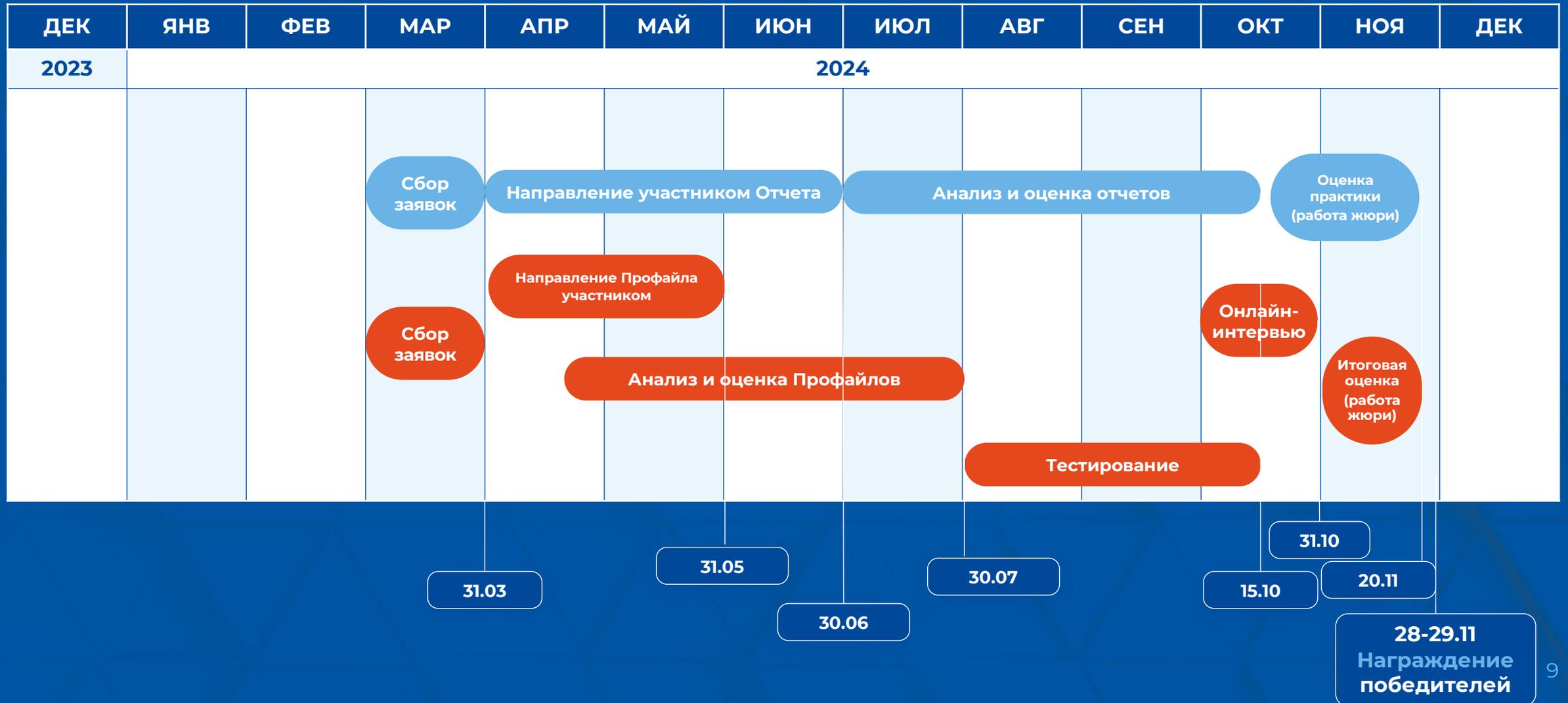
### Мастер клиентоцентричности СЗН

- глубина и уровень профессионального опыта, связанного с дизайном клиентского опыта:
  - разнообразие, объем, масштаб задач
  - уровень влияния на внутренние организационные и технологические процессы в СЗН, ЦЗН
- профессиональные компетенции, связанные с управлением клиентским опытом:
  - создание профиля клиентской группы, маршрута, анализ клиентского опыта, сбор и анализ обратной связи от клиентов и пр.
- личностно-деловой потенциал:
  - лидерство, умение обеспечить результат, эффективные коммуникации, аналитичность, системность, креативность и пр.

# График конкурсных событий

Лучшая клиентоцентричная практика СЗН

Мастер клиентоцентричности СЗН



## Лучшая клиентоцентричная практика СЗН

## Мастер клиентоцентричности СЗН

С 06 по 31 марта подача заявок на сайте

**С 01 апреля по 30 июня**  
**Направление Отчета и материалов по практике**  
**в соответствии с формой**

Анализ и оценка Отчетов и материалов по Практике  
(работа Оргкомитета)  
с 01 июля по 15 октября

Оценка практики (работа жюри)  
с 15 октября по 20 ноября

С 01 апреля по 31 мая  
Направление профайла участника

Анализ и оценка профайлов, представленных материалов  
(работа Оргкомитета)  
с 20 апреля по 30 июля

**Участие в профессиональном тестировании**  
**с 01 августа по 15 октября**  
Длительность не более 45 мин

**Очная оценка (онлайн-интервью) в период**  
**с 01 по 31 октября**  
Длительность не более 45 мин

Итоговая оценка (работа жюри)  
с 01 по 20 ноября

Награждение победителей 28 – 29 ноября 2024 г.



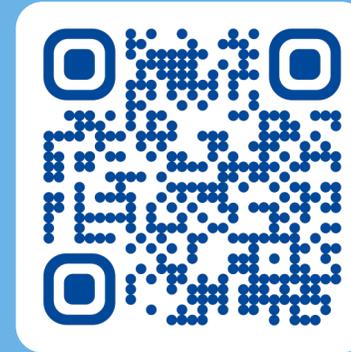
Клиентоцентричность  
СЗН  
в Telegram



Подать  
заявку



Сайт  
конкурса



Проектный Олимп  
в Telegram

**Резникова Ольга**

ФЦК СЗН

[oa\\_reznikova@vcot.info](mailto:oa_reznikova@vcot.info)

[olimp@ac.gov.ru](mailto:olimp@ac.gov.ru)