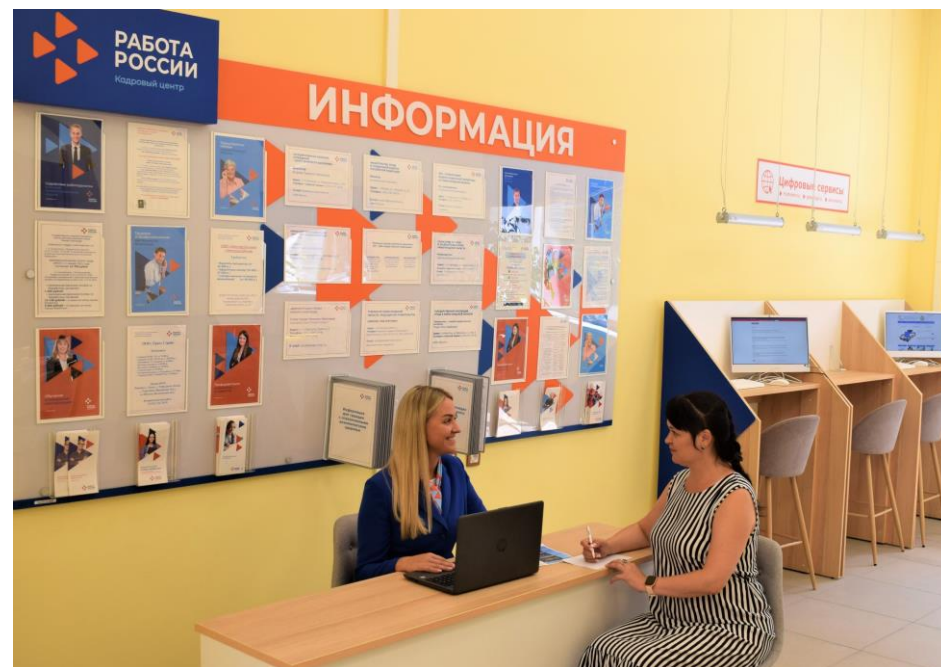




**О РЕАЛИЗАЦИИ
ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА
ПО УПРАВЛЕНИЮ
КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ
«ФОРМИРОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНОЙ
КУЛЬТУРЫ ВНИМАНИЯ К
ИНТЕРЕСАМ КЛИЕНТА»**



**Нижний Новгород
2021 год**

I этап проекта

Формирование перечня основных ценностей (ценностных установок) сотрудников ЦЗН нового типа с учетом базового принципа работы - клиентоцентричности



1. Разработка широкого перечня ценностей (long list)

Выявление клиентских показателей эффективности работы ЦЗН

Способы выявления

Анкетирование клиентов ЦЗН

Онлайн опрос ФЦК

Фасилитационная сессия участников проекта

Рейтинг клиентских ценностей специалиста ЦЗН



АНКЕТА

1. Оцените качества сотрудников центра занятости

1.1. Вежливость и доброжелательность

1 2 3
Плохо Отлично

1.2. Внимательность и участие в решении вопроса клиента

1 2 3
Плохо Отлично

1.3. Компетентность и профессионализм

1 2 3
Плохо Отлично

1.4. Доступность и полнота информации, предоставляемой специалистом ЦЗН клиенту

1 2 3
Плохо Отлично

1.5. Узнаваемость сотрудников ЦЗН, их внешний вид

1 2 3
Плохо Отлично

2. Какие качества и ценности должны быть у специалиста ЦЗН? (выбрать несколько)

Коммуникабельность (общительность)

Вежливость

Внимательность

Доброжелательность

Сочувствие

Аккуратность

Профессионализм

Пунктуальность

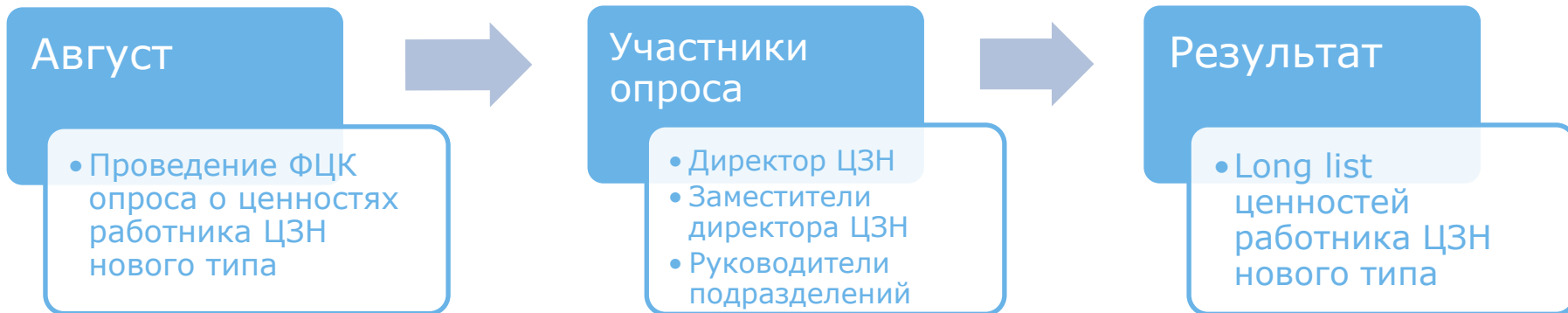
Внешний вид

Эрудированность

Свой вариант ответа



1. Разработка широкого перечня ценностей (long list)



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ценности

ЗНАНИЯ

Наличие систематизированной теоретической информации о виде деятельности и существующих алгоритмах ее выполнения

- Профессионализм
- Эрудированность
- Информированность
- Грамотность
- Цифровая грамотность

УМЕНИЯ И НАВЫКИ

Способности, приобретенные в процессе выполнения деятельности

- Внимательность
- Дисциплинированность
- Индивидуальный подход к каждому клиенту
- Оперативность
- Работа с большим объемом информации

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

Практика применения знаний и навыков, повышающая уверенность в себе как в специалисте и позволяющая эффективно выполнять работу даже в сложных условиях

- Организованность
- Оперативность действий и мышления
- Системность
- Многозадачность
- Деловая репутация

1. Разработка широкого перечня ценностей (long list)

ОБЩИЕ ценности

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА

Особенности личности, позволяющие эффективно применять имеющиеся навыки и знания, а также получать новые

- Вежливость, доброжелательность, приветливость
- Сочувствие, отзывчивость, искренность
- Коммуникабельность, толерантность
- Стрессоустойчивость
- Ответственность
- Внешний вид, аккуратность
- Пунктуальность

МОТИВАЦИЯ

Мотивы, побуждающие к активной и продуктивной деятельности

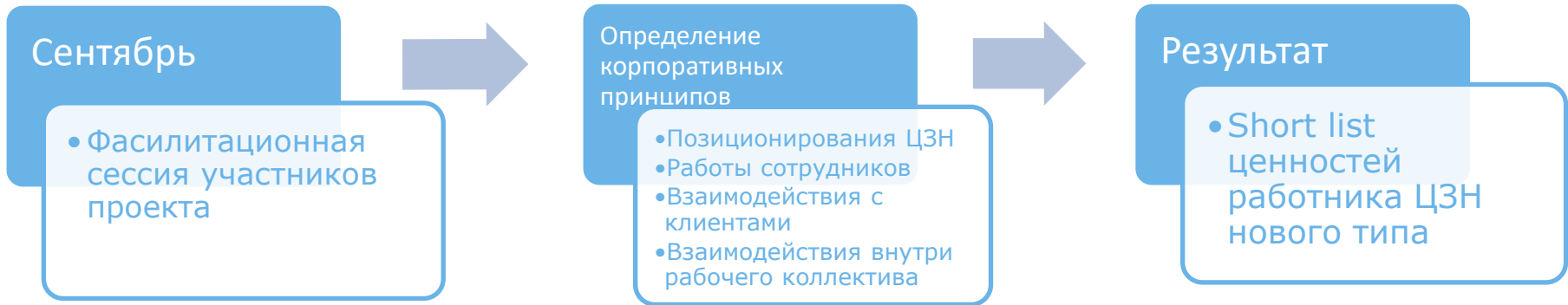
- Самостоятельно выбирает приемы обслуживания клиентов
- Ориентация на результат
- Желание становиться всё лучше и лучше (самосовершенствование)
- Мастерство
- Увлеченность работой, желание осваивать что-то новое
- Вовлеченность в командную работу

ПОТЕНЦИАЛ

Способность к развитию и расширению границ возможностей

- Целеустремленность
- Способность оказывать влияние на других
- Амбициозность
- Открытость к новшествам
- Ощущение принадлежности к чему-то более великому, чем ты сам

2. Выявление наиболее значимых ценностей и формирование краткого перечня основных ценностей (short list)



Наша миссия

- обеспечение экономики Нижегородской области качественными трудовыми ресурсами за счет профессионального развития, реализации трудового потенциала и качественного трудоустройства всех категорий граждан



Наша цель

- **Удержание лучших позиций на рынке услуг, повышение удовлетворенности клиентов услугами Центра**
- Мы удерживаем наши позиции за счет качественного предоставления услуг, профессионального развития и реализации потенциала каждого работника.
- Мы работаем для клиентов.
- Наша работа строится на желании помочь клиенту в решении его жизненной или бизнес-ситуации, которое заставляет нас бесконечно совершенствоваться и совершенствовать наше окружение.

2. Выявление наиболее значимых ценностей и формирование краткого перечня основных ценностей (short list)

Наши ценности – это принципы, по которым работает и живет каждый работник Центра



Эффективность
Мы решим Ваш вопрос быстро, просто, результативно!

Мы работаем на максимальный результат. Мы ставим на первое место клиента, при этом соблюдаем свои интересы



Взаимодействие
Мы – команда!

Мы работаем в одной команде, проявляем партнерство и всегда оказываем поддержку коллегам, создаем командный дух, строим открытые и честные отношения. Мы гордимся званием работника службы занятости населения



Совершенствование
Мы узнаём, думаем, пробуем!

Мы постоянно ищем и внедряем самые передовые технологии, принимаем и поощряем изменения. Мы опираемся на мастерство



Профессиональный рост и обучение
Вместе с нами открываются новые перспективы!

Мы увлечены своей работой, желаем становиться всё лучше и лучше. Чтобы быть полезным клиенту, стремимся осваивать что-то новое, мы открыты новым знаниям, умениям и навыкам, а также передаем их



Этичность
Ваш успех – наша работа!

Мы создаем благоприятную обстановку для клиента: проявляем доброжелательность и заботу в отношении клиента в целях создания комфортных для него морально-психологических условий оказания услуг, искренне желаем оказать помощь в разрешении жизненной ситуации клиента

Проверка разработанного short list ценностей с помощью чек-листа

	Требования к short list	План	Факт	Обоснование
1. Формальные				
1.1	В качестве основы для формирования short list использован long list ценностей, полученный по результатам опроса регионов-участников апробации	да	да	Long list использован
1.2	В short list включены ценности (или значения и смыслы), относящиеся к выделенным кластерам в long list	да	да	Кластерный подход long list использован при формировании ценностей short list
1.3	Количество ценностей в short list	от 4 до 7	да	5 корпоративных ценностей
1.4	Объём описания каждой компетенции (количество предложений в среднем)	не более 10 предложений	да	
2. Содержательные				
2.1	Наименование и описание ценности соотносится с ключевым принципом «ЧЕЛОВЕКОцентричности» (ориентация на внешнего и внутреннего клиента (=сотрудник организации))	да	да	Ценности сформулированы и составлены с четом ориентации на гражданина – внешнего клиента ЦЗН, а также на самого сотрудника ЦЗН – внутреннего клиента ЦЗН.
2.2	Разработанные корпоративные ценности соотносятся с «клиентскими ценностями», сформулированными в рамках смежного направления апробации «Путь клиента»	да	да	<p>1. Корпоративные и клиентские ценности одинаково предусматривают РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ работы сотрудника ЦЗН. Для клиента быть трудоустроенным так же важно, как и сотруднику ЦЗН выполнить свое главное профессиональное предназначение – трудоустроить клиента.</p> <p>2. Для клиента важно КАЧЕСТВО работы специалиста ЦЗН (быстрый подбор работы, хорошо подобранная вакансия с достойным уровнем оплаты и условиями труда, а также культура общения). С целью повышения качества работы своих сотрудников ЦЗН ставит в приоритет такие ценности как постоянное совершенствование, профессиональный рост и обучение, этичность.</p>
2.3	Ценности описаны на поведенческом языке (смысл и значение ценности донесено через действия или намерение действовать)	да	да	Ценности описаны на доступном для всех языке. Смысл ценности и ее значение донесены через действия: «Мы работаем на максимальный результат!», «Мы решим Ваш вопрос быстро, просто, результативно!», «Мы узнаём, думаем, пробуем!»
2.4	Описание должно быть точным и лаконичным, должна присутствовать полнота предполагаемого значения и смысла	да	да	Описание ценности является точным, лаконичным и одновременно полным.

II этап проекта

Разработка этического кодекса работника службы занятости нового типа

Этический кодекс – это документ, отражающий корпоративные ценности и поведенческие стандарты для работников ЦЗН во внешнем и внутреннем контуре (клиенты/партнеры, сотрудники)



Управление по труду и занятости населения Нижегородской области
ГКУ НО «Центр занятости населения города Нижнего Новгорода»

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И КУЛЬТУРЫ РАБОТНИКА КАДРОВОГО ЦЕНТРА «РАБОТА РОССИИ» ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА



Разработка этического кодекса работника службы занятости нового типа

Октябрь

Структура этического кодекса



I. Общие положения

II. Корпоративные ценности Центра

- Миссия
- Цель
- Ценности

III. Основные принципы и правила служебного поведения, этика поведения работника Центра

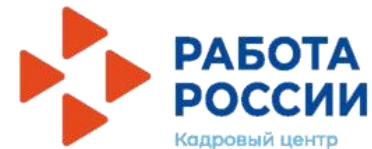
- в работе с клиентами
- взаимодействие между работниками, взаимодействие руководителей и подчиненных
- рабочее время
- стиль оформления, внешний вид работника, организация рабочего пространства

IV. Механизмы формирования клиентоцентричного мышления работника Центра, развития культуры внимания к интересам клиентов

- система обучения и развития компетенций (наставничество, самообразование, повышение квалификации)
- система мотивации работника

V. Заключительные положения

Экспертная оценка этического кодекса работника службы занятости нового типа



Экспертный совет Комитета по трудовым ресурсам Торгово-промышленной палаты Нижегородской области провел внешнюю оценку Кодекса корпоративной этики и культуры работника кадрового центра «Работа России»



Руководитель управления по труду и занятости населения Нижегородской области Арина Михайловна Садулина: «Главная наша задача при управлении клиентским опытом с точки зрения клиентоориентированности – выстроить свою работу для удовлетворения интересов и потребностей клиента. Для этого карьерные консультанты центра занятости должны обладать набором качеств, которые позволили бы им на высоком уровне предоставлять услуги клиентам».

Доцент Нижегородского гуманитарно-технического колледжа, кандидат социологических наук Кондратьев Алексей Евгеньевич: «Это основополагающая вещь, на которой основана корпоративная (организационная) культура любой организации. Для меня ценность Кодекса корпоративной этики работника кадрового центра «Работа России» заключается в том, что он включает в себя современные аспекты психологии, философии, социологии и менеджмента».

Председатель Комитета по трудовым ресурсам Торгово-промышленной палаты, кандидат социологических наук, доцент кафедры «Психология управления» факультета социальных наук ННГУ им.Н.И.Лобачевского Гладина Татьяна Даниловна: «В ходе таких мероприятий у разработчиков подобных документов имеется возможность рассказать о своем опыте работы над документом, поделиться своими ожиданиями от апробации и внедрения основных положений документа, получить его внешнюю экспертизу».

Разработка перечня обучающих и мотивационных мероприятий для сотрудников

ЦЕЛЬ

Получение и закрепление навыков клиентоцентричного мышления

Задачи

1. Информирование сотрудников о системе формирования организационной культуры внимания к интересам клиента

2. Внедрение навыков клиентоцентричного мышления

3. Закрепление и совершенствование навыков клиентоцентричного мышления

План обучающих и мотивационных мероприятий для работников ЦЗН г.Н.Новгорода на IV квартал 2021 года



Внедрение практики ежедневной мотивации работников (*Scrum-доска*)



Проведение семинара с использованием технологии SWOT-анализа для выявления сильных и слабых сторон работников с целью их положительной корреляции



Проведение семинара-тренинга, направленного на командообразование и внедрение культуры обслуживания клиентов



Организация и проведение мастер-класса по формированию чувства стиля (парикмахерское искусство/make-up или выработка стилистических навыков)



Организация и проведение корпоративного мероприятия «Новый год – новый старт!»

Утверждение Кодекса корпоративной этики и культуры приказом



Управление по труду и занятости населения
Нижегородской области

Государственное казенное учреждение Нижегородской области
«Центр занятости населения города Нижнего Новгорода»
(ГКУ НО «ЦЗН г. Н.Новгорода»)

ПРИКАЗ

город Нижний Новгород

26.10.2021

№ *816*

Об утверждении Кодекса корпоративной этики и культуры работника ГКУ НО «ЦЗН г.Н.Новгорода»

В целях повышения эффективности работы в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости в части требований к помещениям и оснащению рабочих мест», во исполнение Приказа управления по труду и занятости населения Нижегородской области от 02.08.2021 г. №523-247/21П/од «О проведении пилотной апробации элементов системы управления клиентский опытом по направлению «Формирование организационной культуры внимания интересам клиента»

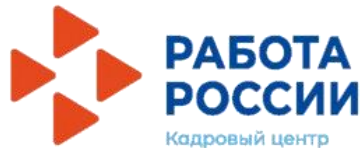
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Кодекс корпоративной этики и культуры работника ГКУ НО «ЦЗН г.Н.Новгорода» (Приложение).
2. Приказы ГКУ ЦЗН города Нижнего Новгорода от 04.12.2012 г. №471 «О Положении о служебной этике», от 18.12.2014 г. № 386 « Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников ГКУ ЦЗН города Нижнего Новгорода» считать утратившими силу с даты подписания настоящего приказа.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников с настоящим приказом. Листы ознакомления направить в отдел организационной и кадровой работы. Срок 08.11.2021 г.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.Г. Егорова

Проведение обучающих и мотивационных мероприятий для сотрудников



Ежедневная 5-минутка мотивации работников

постановка и обсуждение задач у Scrum-доски

Семинар с использованием технологии SWOT-анализа для выявления сильных и слабых сторон работников с целью их положительной корреляции



Совместные наработки элементов корпоративной (организационной) культуры С ГК «Росатом»

Внедряются в контексте «бережливого производства» и
осуществляется в рамках



Национального проекта

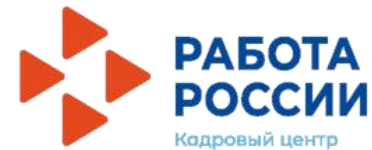
*(с 2019 г. – «Производительность труда и
поддержка занятости», с 2021 г. – «Демография»)*



*Стратегических инициатив Губернатора Нижегородской
области Г.С.Никитина (соглашение о сотрудничестве
между ГК «Росатом» и Правительством НО)*



Инфостенд – визуальное управление процессами



Визуализация рисков и проблем



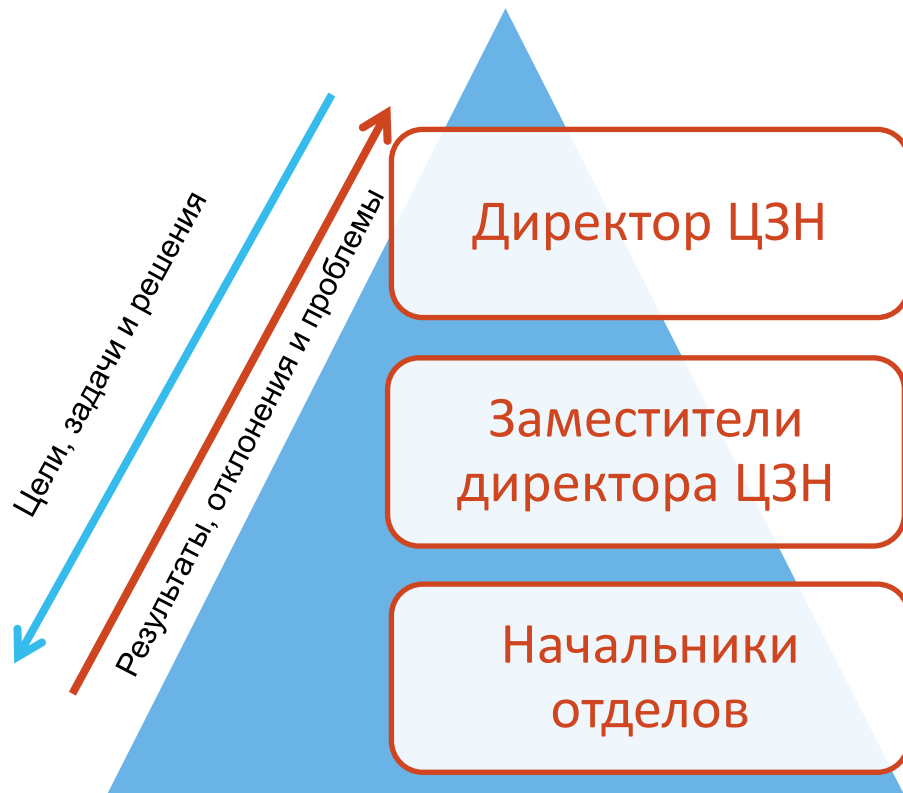
Единая среда коммуникаций для руководителей и работников



Эффективные управленческие решения



ВЕРТИКАЛЬ ПРОХОЖДЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ ПО ОСНОВНЫМ
УРОВНЯМ УПРАВЛЕНИЯ



И ИСПОЛНЕНИЕ УСЛУГ

Б БЕЗОПАСНОСТЬ

З ЗАТРАТЫ

К КАЧЕСТВО

П ПЕРСОНАЛ

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ



Информационная безопасность

Электронные услуги

Судебные дела

Предписания надзорных органов

Охрана труда

Активные программы занятости

Социальные выплаты

Расходы на услуги связи

Расходы на услуги охраны

Расходы на электроэнергию

Оценка удовлетворенности получателями услуг

Оценка эффективности деятельности ЦЗН

Оценка качества и доступности услуг

Возврат пособий

Претензии от населения

"Бережливое производство"

Текущая кадров

Формирование кадрового резерва

Обучение по матрице компетенций

Больничные листы

График отпусков

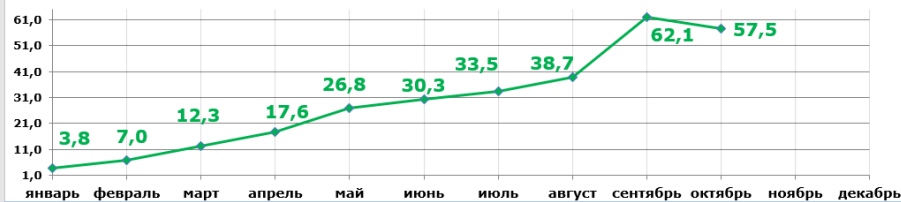
Административные отпуска

БИЗНЕС-СИТУАЦИИ



ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ

КОЭФФИЦИЕНТ ТЕКУЧЕСТИ РАБОТНИКОВ В 2021 г.



КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯТЫХ И УВОЛЕННЫХ РАБОТНИКОВ В 2021 г.





ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ

КОЭФИЦИЕНТ ТЕКУЧЕСТИ РАБОТНИКОВ В 2021 г.

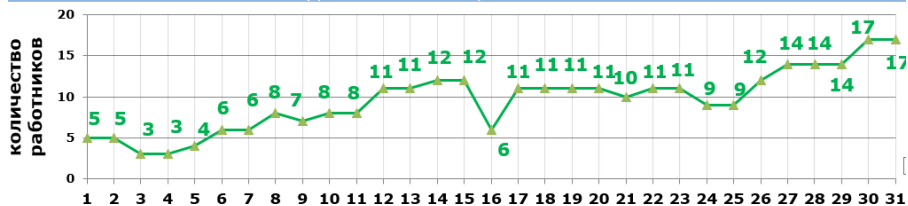


КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯТЫХ И УВОЛЕННЫХ РАБОТНИКОВ В 2021 г.



БОЛЬНИЧНЫЕ ЛИСТЫ

КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ, ОТСУТСТВУЮЩИХ ПО ПРИЧИНЕ ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, В ОКТЯБРЕ 2021 г.

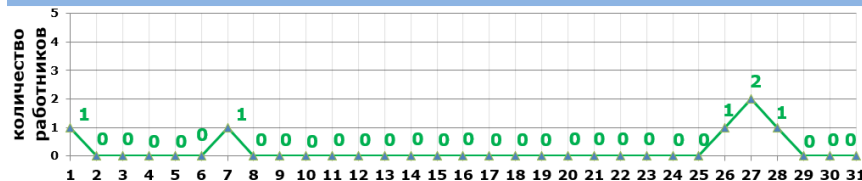


ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ОТСУТСТВИЯ РАБОТНИКОВ ПО ПРИЧИНЕ ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ С ЯНВАРЯ ПО СЕНТЯБРЬ 2021 Г.

Табельный номер	Подразделение	Должность	Количество дней с нарастающим итогом
1	ОФБУиО	главный специалист	121
2	Нагорный РОЗН	уборщик служебных помещений	116
3	Отдел трудоустройства	ведущий инспектор	109
4	ООИКР	ведущий инспектор	73
5	Сормовский РОЗН	ведущий инспектор	71
6	Сормовский РОЗН	консультант	65
7	Заречный РОЗН	ведущий инспектор	57
8	ОЗИМТО	уборщик служебных помещений	54
9	Заречный РОЗН	главный специалист	38
10	Заречный РОЗН	главный специалист	38

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОТПУСКА

КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ, ОТСУТСТВОВАВШИХ ПО ПРИЧИНЕ ОТПУСКА БЕЗ СОХРАНЕНИЯ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ В ОКТЯБРЕ 2021 г.

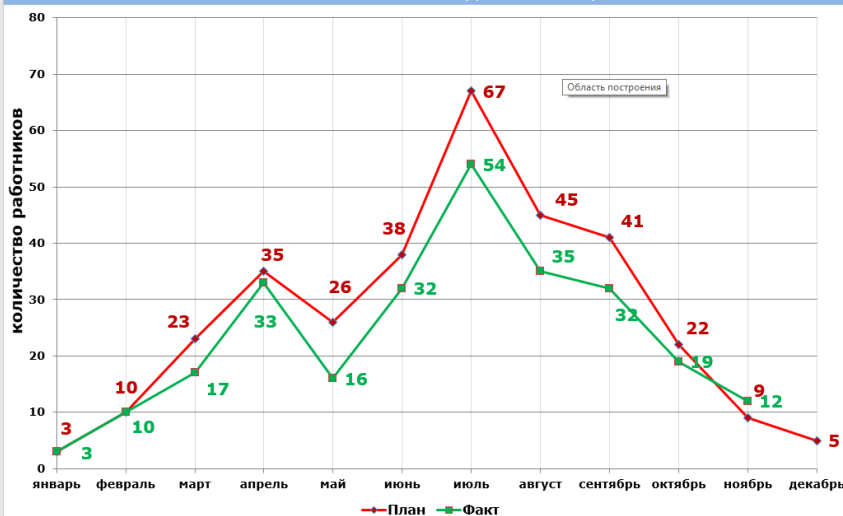


ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ОТСУТСТВИЯ РАБОТНИКОВ ПО ПРИЧИНЕ ОТПУСКА БЕЗ СОХРАНЕНИЯ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ С ЯНВАРЯ ПО СЕНТЯБРЬ 2021 г.

ТАБЕЛЬНЫЙ НОМЕР	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ДОЛЖНОСТЬ	КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ С НАРАСТАЮЩИМ ИТОГОМ
1	Заречный РОЗН	ведущий инспектор	29
2	Отдел трудоустройства	ведущий инспектор	14
3	ОЗИМТО	уборщик служебных помещений	10
4	Отдел профобучения и профориентации	ведущий инспектор	6
5	ОФБУиО	ведущий инспектор	3

ГРАФИК ОТПУСКОВ

ГРАФИК ОТПУСКОВ СОТРУДНИКОВ ГКУ ЦЗН





Матрица компетенций



МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ РАБОТНИКОВ ОТДЕЛА ТРУДОУСТРОЙСТВА ГКУ ЦЗН ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА

Компетенции		Первичный прием граждан (в том числе дистанционный)	Перерегистрация безработных граждан	Корректировка социальных выплат	Формирование исходящих документов по запросам граждан	Оказание услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья	Организация оплачиваемых общественных работ	Временное трудоустройство безработных граждан, испытывающих трудности	Регистрация ЕСИА	Содействие гражданам в использовании цифровых сервисов	Оказание услуг гражданам предпенсионного возраста, в том числе досрочный выход на пенсию	Основы бережливых технологий	Организация рабочего места по принципу 5С
		Работники											
1	Рукавишникова Любовь Михайловна	Начальник отдела	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	Ульянова Ольга Николаевна	Заместитель начальника отдела	●	●	●	●	●	●	●	◐	●	●	◐
3	Мудрак Татьяна Борисовна	Заместитель начальника отдела	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
4	Лебедева Любовь Ивановна	Консультант по развитию карьеры	●	●	●	●	◐	◐	○	◐	●	◐	◐
5	Патина Юлия Викторовна	Главный специалист	●	●	●	●	◐	◐	○	◐	●	◐	◐
6	Дмитриева Татьяна Юрьевна	Главный специалист	●	●	●	●	◐	◐	●	●	●	◐	◐
7	Сомкова Галина Геннадьевна	Главный специалист	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	●	◐	◐
8	Иосько Людмила Васильевна	Главный специалист	●	●	●	●	◐	◐	○	◐	●	◐	◐
9	Башкирова Ольга Эдуардовна	Ведущий инспектор	◐	◐	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
10	Боровикова Дарья Александровна	Ведущий инспектор	◐	◐	◐	●	◐	◐	●	●	◐	◐	◐
11	Кирилина Маргарита Ивановна	Ведущий инспектор	◐	◐	○	●	◐	◐	○	○	○	◐	◐
12	Мокрышова Ирина Михайловна	Ведущий инспектор	●	●	●	●	●	◐	○	◐	●	◐	◐
13	Логинова Милитина Владимировна	Ведущий инспектор	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	◐	◐	◐	◐
14	Шарова Александра Алексеевна	Ведущий инспектор	◐	◐	◐	●	◐	◐	◐	●	◐	◐	◐
15	Шубенкова Наталья Васильевна	Ведущий инспектор	●	●	●	●	●	◐	○	◐	●	◐	◐
16	Шульц Ева Викторовна	Ведущий инспектор	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐



Не обучался



Прошел Обучение



Может использовать в работе



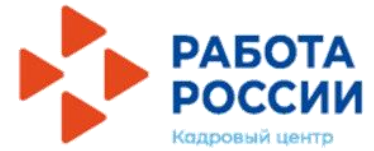
Регулярно применяет в работе



Может научить другого



SCRUM-доска – инструмент для повышения эффективности работы



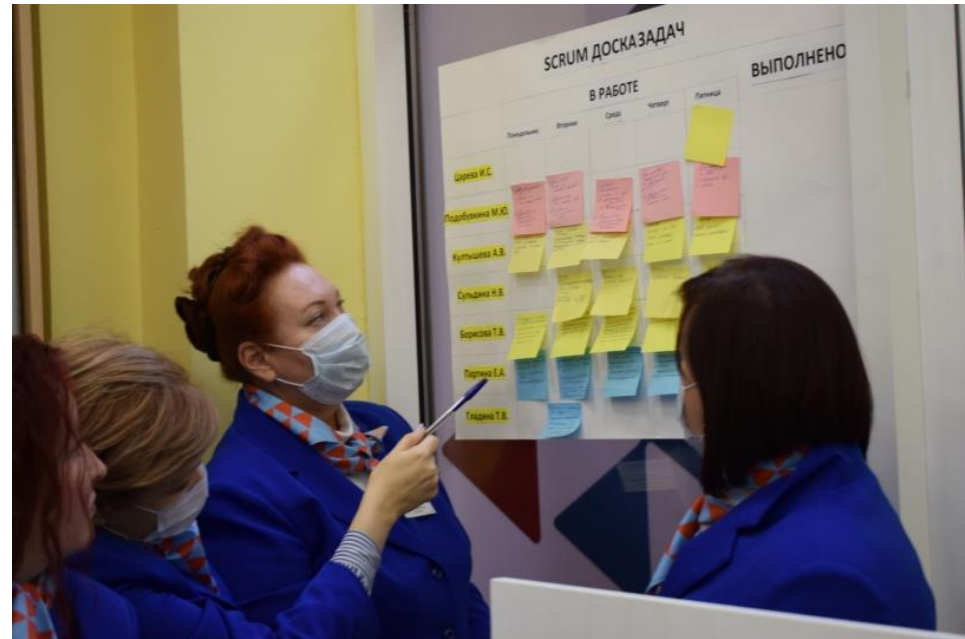
Визуальное представление предстоящей и проделанной работы



Упрощает организацию работы



Позволяет отслеживать весь поток задач



SCRUM-доска – инструмент для повышения эффективности работы

Что требуется?

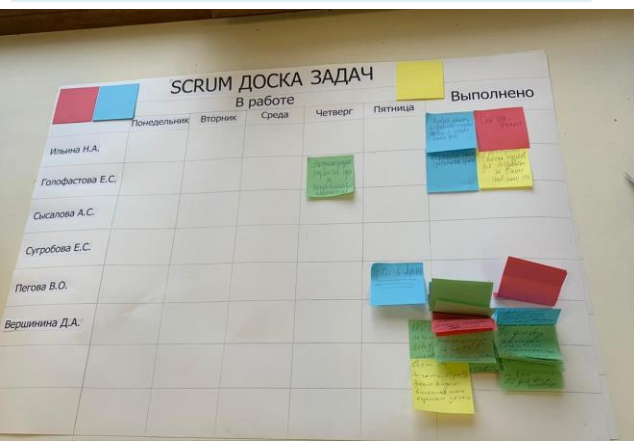
- Маркерная доска, которая размещается на стене в доступном для всех месте
- Стикеры
- Маркеры

Что должно быть на доске?

- Три колонки:
 - «Нужно сделать»
 - «В работе» (по дням недели)
 - «Сделано»

Как применять?

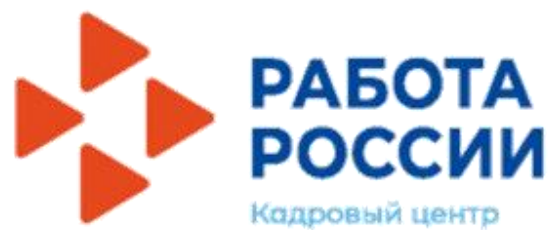
- В понедельник утром каждый сотрудник отдела пишет свои задачи на неделю на стикерах, которые прикрепляет в колонку «Нужно сделать»
- Далее ежедневно возле доски проводятся утренние 5-минутки мотивации для обсуждения запланированных задач
- По мере исполнения задач стикеры перемещаются в соответствующие колонки



**Все
запланированные
задачи к концу
недели должны
перейти в колонку
«Сделано»**

Что
получаем?

Рост
продуктивности
команды как
минимум в 2 раза



czn.government-nnov.ru

zan.nnov.ru

trudvsem.ru