

Федеральный центр компетенций  
в сфере занятости Минтруда России

# Результаты апробации элементов системы управления персоналом в ЦЗН регионов РФ



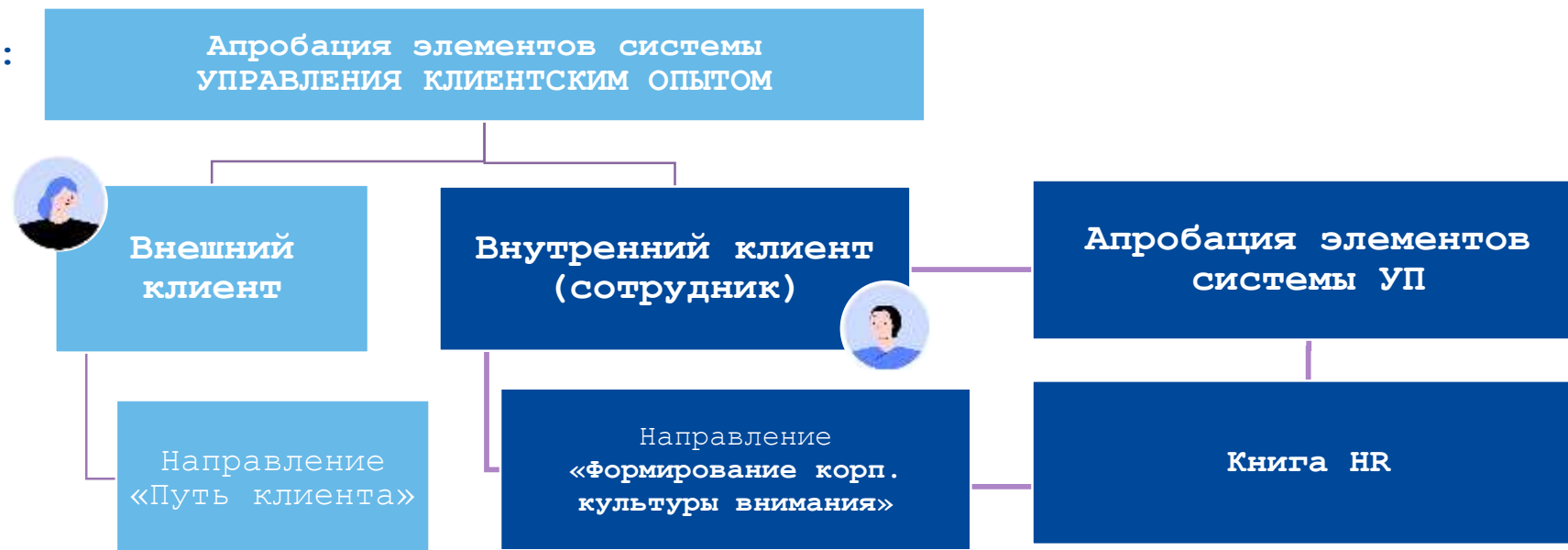
10.12.2021

# 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