



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**РАБОТА  
РОССИИ**  
Кадровый центр

## План мероприятий по разработке «Кодекса клиентоцентричности»

Мероприятия	Сроки
1. Рабочая встреча на тему «Клиентоцентричность»	1 неделя
2. Создание рабочей группы, определение ответственных	1 месяц
3. Опрос (анкетирование) сотрудников и клиентов	1 неделя
4. Анализ результатов по выявлению ценностей сотрудника, внутренних и внешних клиентов.	1 неделя
5. Формирование структуры «Кодекса Клиентоцентричности». Проект.	2 недели
6. Открытое обсуждение проекта «Кодекса Клиентоцентричности»	1 неделя
7. Доработка, согласование, публикация «Кодекса Клиентоцентричности»	2 недели
8. Комплекс постоянных мероприятий по продвижению кодекса	Постоянно



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**РАБОТА  
РОССИИ**  
Кадровый центр

# Комплекс мероприятий по продвижению ККЦ

- Презентация, внедрение ККЦ во всех подразделениях ЦЗН
- Обучение основам КЦ
- Визуализация в рабочем пространстве
- Реализация совместных проектов
- Практические тренинги по клиентоцентричному подходу
- Выставка КЦ (демонстрация кейсов успешности, важности и эффективности)
- Создание базы знаний, базы решений.

## Команда по созданию Кодекса Клиентоцентричности



ФИО	Регион
★ Качина Анна	Иркутская область
★ Краскова Юлия	Алтайский край
★ Иванова Наталья	Новосибирская область
★ Богатырева Наталия	Кемеровская область-Кузбасс
★ Кузнецова Ольга	Омская область
★ Толстых Марина	Республика Алтай
★ Увангур Амур	Республика Тыва