



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



ВШГУ
РАНХиГС

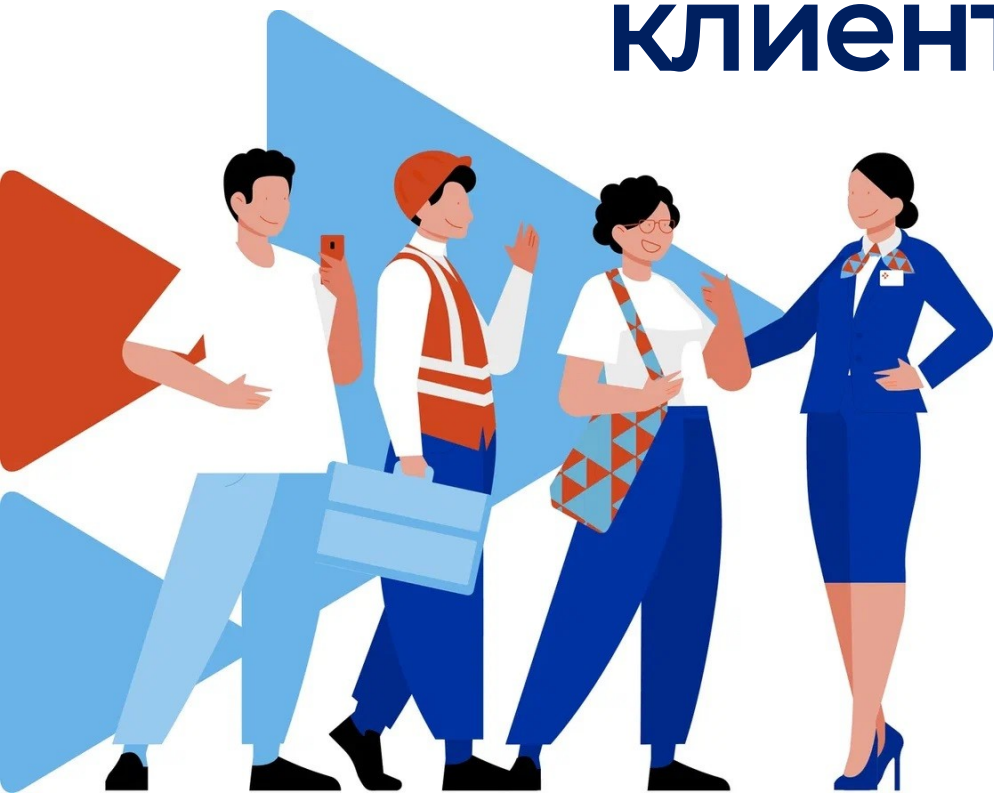


МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**РАБОТА
РОССИИ**

Разработка и продвижение кодекса клиентоцентричности



Команда №13

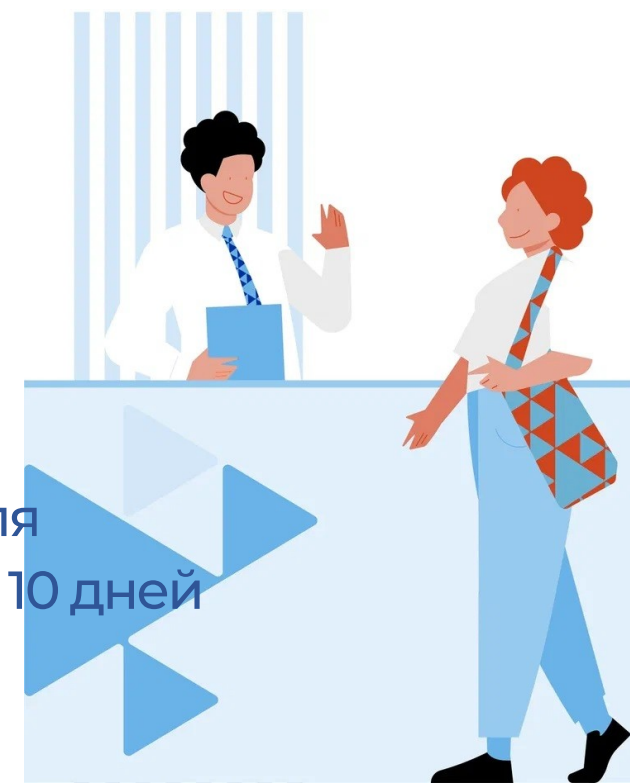


1. Формирование состава рабочей группы



2. Формирование и утверждение дорожной карты по разработке и продвижению Кодекса клиентоцентричности:

- Сбор информации, анализ – 15 дней
- Разработка положения о рабочей группе - 3 дня
- Разработка ККЦ – 10 дней
- Защита ККЦ – 2 дня
- Апробация – 1 месяц
- Доработка(внесение предложений) – 10 дней
- Внедрение (разработка перечня обучающих мероприятий для сотрудников СЗН с целью закрепления навыков (брошюра) – 10 дней
- Продвижение - постоянно





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



ВШГУ
РАНХиГС



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**РАБОТА
РОССИИ**



3. План продвижения «Кодекса клиентоцентричности»:

Ознакомление сотрудников – 5 дней

Обучение сотрудников – 1 месяц

Назначение наставников для новичков – по мере необходимости

Система сбора обратной связи – по мере необходимости.

Замер показателей – ежеквартально.

Система поощрения и оценки – ежемесячно.

Совершенствование клиентского опыта – ежедневно.

Чек-лист, QR код.



Команда №13:



1. Байдуганова Татьяна Николаевна - Республика Башкортостан
2. Юрова Людмила Владимировна - Пензенская область
3. Алексеева Ульяна Михайловна - Саратовская область
4. Егорова Мария Александровна - Оренбургская область
5. Садовников Максим Вадимович – Республика Мордовия
6. Гурова Алёна Анатольевна – Самарская область
7. Филиппова Гульнара Маратовна – Республика Татарстан
8. Попова Алёна Валерьевна – Республика Марий Эл
9. Тутынина Наталья Валентиновна – Кировская область

