



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



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**РАБОТА  
РОССИИ**  
Кадровый центр

## ФОРМИРОВАНИЕ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЯ ПО РАЗРАБОТКЕ И ПРОДВИЖЕНИЮ КОДЕКСА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

### 1. Формат мероприятия формирования ККЦ

Командная работа активных, инициативных, целеустремленных сотрудников ЦЗН с возможным привлечением для консультации сторонних компетентных органов (сотрудников ФЦК и др.), региональные органы исполнительной власти (Минтруд). Основные мероприятия: сбор, обработка, анализ информации, полученной с целью определения ценностных ориентиров и приоритетов в области клиентоориентированности, установления основных принципов внедрения клиентоцентричного подхода в деятельности ЦЗН при взаимодействии с физическими лицами и работодателями; при необходимости, на уровне РОИВ оказание содействия по внедрению различных инструментов повышения мотивации и компетенций сотрудников.



## 2. Структура и тайминг программы мероприятия по формированию ККЦ

Мероприятия	Срок выполнения	Участники
Создание рабочей группы	01.11.2022	Сотрудники ЦЗН, сотрудники Минтруд (РОИВ)
Определение ценностных ориентиров внешнего клиента (граждан и работодателей), путём проведения онлайн-опросов и офлайн-опросов, интервью	01.11.2022-07.11.2022	Рабочая группа, сотрудники ЦЗН, граждане, работодатели
Определить ценностные ориентиры внутренних клиентов (сотрудников ЦЗН), путём получения обратной связи от клиентов, обсуждений в рамках встреч за круглым столом.	01.11.2022-18.11.2022	Рабочая группа, сотрудники ЦЗН
Анализ полученной информации, определение ключевых ценностных ориентиров клиентов.	21.11.2022-25.11.2022	Рабочая группа, Минтруд (РОИВ)
Разработка структуры (содержания) ККЦ	28.11.2022	Рабочая группа
Формирование и утверждение ККЦ	29.11.2022-30.11.2022	Рабочая группа





### 3. План продвижения Кодекса клиентоцентричности

1. Презентация и внедрение ККЦ во всех подразделениях учреждения.
2. Обучение всех сотрудников и постоянное совершенствование знаний и навыков.
3. Сделать настольной книгой специалиста (возможно в виде аудиокниги).
4. Создать мотивационные ролики с различными жизненными ситуациями (распространять в учреждении на экранах телевизоров в залах).
5. При неприятии со стороны сотрудников, не давить, не делать принудительным к исполнению, а приводить больше доводов и фактов в качестве доказательств, что этот подход эффективен и необходим.
6. На постоянной основе проводить различные тренинги по клиентоориентированному подходу в различных жизненных ситуациях.
7. Соблюдать условия Кодекса по отношению к внутреннему клиенту (сотруднику).
8. Использовать принцип открытости для внесения актуальных изменений в ККЦ.

