



**РАБОТА  
РОССИИ**

Кадровый центр

Кадровый центр «Работа России»  
города Набережные Челны

# КОДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



2023

*Клиент – это самый важный посетитель.  
Не он зависит от нас. Мы зависим от него.  
Он не прерывает нашу работу. Он — цель нашей работы.  
Он не по ту сторону нашего дела. Он — его часть.  
Мы не делаем ему одолжения, обслуживая его.  
Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать.*

**Махатма Ганди.**

Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан  
Государственное казенное учреждение  
«Центр занятости населения города Набережные Челны»  
(ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны)

(наименование организации)

ПРИКАЗ

05 сентября 2023 г.

№ 50/2-ОД

Об утверждении «Кодекса  
клиентоцентричности ГКУ ЦЗН г.  
Набережные Челны»

Для развития сформированной культуры взаимодействия сотрудников Центра и клиентов, а также внедрения принципов клиентоцентричности,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Кодекс клиентоцентричности ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны» в соответствии с приложением №1 к настоящему приказу.
2. Ведущему инспектору Фахразовой А.А. ознакомить с данным приказом начальников отделов под личную роспись.
3. Начальникам отделов изучить утвержденный «Кодекс клиентоцентричности ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны» для дальнейшего использования в своей работе по оказанию услуг в сфере занятости населения.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



Т.А. Быданова

Утвержден  
приказом директора  
ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны  
от 05.09.2023г. №50/2-ОД

## **КОДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ сотрудников Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения города Набережные Челны»**

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
РАЗДЕЛ II. ПРИНЦИПЫ, ПРАВИЛА И ЦЕННОСТИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ.....	7
РАЗДЕЛ III. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ.....	11
РАЗДЕЛ IV. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ.....	14
РАЗДЕЛ V. ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ В ЦЕНТРЕ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ.....	16
РАЗДЕЛ VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ.....	17
РАЗДЕЛ VII. МОНИТОРИНГ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ.....	20
РАЗДЕЛ VIII. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ.....	22
РАЗДЕЛ IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ.....	23
РАЗДЕЛ X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	24

Цифровизация государственного управления направлена на улучшение государственных сервисов. В центре внимания — интересы пользователя. Поэтому клиентоцентричность выходит на первый план не только в бизнесе, но и в государственном управлении.

В Российской Федерации актуальность клиентоориентированности для государственных и муниципальных структур признается на высоком уровне. Качество предоставляемых услуг является составляющей клиентоориентированности, и должна присутствовать как в организациях коммерческого сектора, так в деятельности органов государственного и муниципального управления.

В 2019 году с целью повышения кадрового потенциала, производительности труда и качества предоставления государственных услуг Центр занятости города Набережные Челны прошел модернизацию. Трансформация центра занятости населения в Кадровый центр «Работа России» несет в себе изменения принципов и форматов работы с гражданами и работодателями.

Сегодня служба занятости — это главный оператор на рынке труда, ключевые приоритеты которого развитие карьеры, эффективный рекрутинг и HR-поддержка, развитие трудового потенциала.

Изменились технологии оказания услуг населению, переход к проактивным методам работы с клиентами по принципу «одного окна» и оказанию адресной помощи получателям государственных услуг с учетом категории профиля. Решается комплекс задач в соответствии с жизненными ситуациями граждан и бизнес-ситуациями работодателей исходя из особенностей города и региона в целом.

## **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Основные понятия и определения.**

1. Клиентоцентричность — концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента. Это модель построения деятельности, устройство организации, обеспечивающее предоставление услуг, максимально адаптированных для каждого клиента.

2. Клиентоцентричный подход — процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

3. Клиентоориентированность — действия, которые направлены на понимание потребности клиента, выполнение требований и стремление превзойти ожидания каждого клиента.

4. Клиент — гражданин либо представитель работодателя (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый, обратившийся в Центр.

5. Кодекс клиентоцентричности — это внутренний нормативный акт СЗН, содержащий свод правил, принципов на создание комфортной среды для взаимодействия работников СЗН между собой и их клиентами.

## Статья 2. Цели и задачи клиентоцентричности.

Целями внедрения клиентоцентричного подхода в центре занятости населения являются:

— формирование корпоративной культуры взаимодействия сотрудников центра занятости и клиентов;

— организация услуг и сервисов удобным для внутреннего и внешнего клиента, позволяющая эффективно удовлетворять потребности человека и совершенствовать их на основе анализа клиентского опыта;

— проведение индивидуальной работы с клиентом в центре занятости населения, повышение внимания к потребностям каждого клиента;

— предоставление комплексного решения жизненных и бизнес-ситуаций граждан и работодателей.

Задачи по внедрению клиентоцентричного подхода — сделать инструментарий клиентоцентричности повседневной практикой, гибко и широко используемой персоналом центра занятости в интересах соискателей и работодателей.

## Статья 3. Правовая основа Кодекса клиентоцентричности.

Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения города Набережные Челны» провозглашает и признает человека, его права и свободы высшей ценностью, а обеспечение достойной жизни людей — одной из главных обязанностей государства;

— понимает свои задачи и функции по содействию в получении социально-значимых государственных услуг и защите

интересов граждан, свой вклад в поддержку людей в различных жизненных и бизнес ситуациях;

— признает свое участие в формировании среды взаимного уважения, доверия и прозрачности при оказании услуг центром занятости;

— осознает значимость цифровизации для совершенствования государственных услуг в интересах человека;

— принимает во внимание актуальность и важность внутренних преобразований, развития подходов к работе с людьми, для повышения качества оказания государственных услуг и исполнения возложенных функций;

— обеспечивает комфортное и эффективное получение услуг и использование сервисов Центра занятости,

— провозглашает важнейшим приоритетом развитие клиентоцентричности центра занятости.

Кодекс клиентоцентричности основывается на следующих правовых документах:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Конституция Республики Татарстан;

3) Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»;

4) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (Инициатива «Государство для людей»);

5) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 1 октября 2021 года № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года»;

6) Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 N 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»;

7) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2023 года № 156 «Об утверждении Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации»;

8) Постановление «Об утверждении государственной программы «Реализация государственной национальной политики в Республике Татарстан» от 18 декабря 2013 г. № 1006;

9) Иные правовые акты Российской Федерации и Республики Татарстан.

## Раздел II. ПРИНЦИПЫ, ПРАВИЛА И ЦЕННОСТИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

### Статья 4. Принципы клиентоцентричности.

Для успешной реализации клиентоцентричного подхода являются следующие основополагающие принципы, позволяющие повысить уровень удовлетворенности клиента:

▷ Понимание клиентов — должно стать центральным элементом эффективного обслуживания, ориентированной на клиента.

Его суть заключается в глубоком понимании потребностей, желаний и предпочтений безработного, а кадровому центру занятости необходимо регулярно собирать и анализировать информацию о клиентах, так как это поможет получить более глубокое представление о них.

▷ Эмпатия — это понимание точки зрения и потребностей клиента.

Эмпатия помогает предоставлять услуги с учетом уникальных потребностей и предпочтений граждан. Проявляя ее по отношению к клиентам, можно выстроить с ними прочные отношения. Когда человек чувствует, что его ценят и о нём заботятся, он с большей долей вероятности будет открыт и начнет эффективно включаться в процесс ЦЗН.

Основным способом, с помощью которого компания может проявить эмпатию по отношению к гражданам, является активное изучение их интересов и возникших проблем. Необходимо потратить время на то, чтобы понять точку зрения клиента, и ответить так, чтобы он увидел, что его мнение услышали и взяли на вооружение.

▷ Открытое общение — необходимые сведения получают путем изучения рынка труда, общения с клиентами, через обеспечение обратной связи. На основе полученной информации кадровый центр адаптирует услуги таким образом, чтобы они соответствовали ожиданиям граждан или превосходили их.

▷ Проявление гибкости — стремление удовлетворить уникальные потребности клиентов и адаптация под них услуг.

▷ Отзывчивость и приверженность — умение быстро и эффективно реагировать на потребности, проблемы и отзывы клиентов.

Отзывчивость помогает быстро решать текущие проблемы и улучшить общее впечатление клиентов кадрового центра. Соблюдение этого принципа имеет решающее значение для формирования доверия и выстраивания отношений с клиентами.

Приверженность имеет решающее значение, поскольку соблюдение принципов клиентоцентричности не является разовой инициативой или краткосрочной стратегией. Их на постоянной основе должны придерживаться все: от высшего руководства организации до рядовых сотрудников. Персонал должен осознавать ценность клиентов и слаженно действовать для повышения качества их обслуживания.

Приверженность проявляется во внимании к клиентам, в улучшении клиентского опыта, стремлении к постоянному совершенствованию. Нужно быть готовым делать всё больше и больше для удовлетворения потребностей клиента.

### **Статья 5. Правила клиентоцентричности.**

Для внедрения клиентоцентричного подхода в центре занятости населения необходимо понять, принять и затем последовательно соблюдать следующие правила:

— Поддержка руководителем клиентоцентричного подхода и его проникновения в культуру организации.

Необходимо, чтобы руководитель поддерживал изменение организационной культуры в пользу клиентоцентричности. Недостаточно заявить об этом по привычным каналам коммуникации, на общих собраниях и т.п., директор центра занятости должен демонстрировать это собственными действиями, публично поддерживать нестандартные клиентоцентричные решения. Директор центра занятости может периодически вставать на место клиента или сотрудника, демонстрируя лучшие практики гембы (гембы — это место, где происходит работа. Метод подразумевает наблюдение за процессом работы непосредственно в месте ее осуществления и помогает выявить критические явления, проблемы, узкие места и возможные пути улучшения ситуации).

— Готовность руководителя и сотрудников встать на место клиента, чтобы понять его.

Независимо от занимаемой должности любой сотрудник центра занятости населения должен быть готов сам встать на место клиента. Имея возможность решить задачу простыми действиями (звонок непосредственному исполнителю, ответ на запрос не в последний день выделенного срока, а в первый и др.), специалист ежедневно помогает клиентам.

— Общение «на языке клиента».

Клиентоцентричность неизбежно проявляется в культуре речи и в лексике (не только в формальном, но особенно в неформальном общении). Нередки ситуации, когда с клиентом сотрудник вежлив и корректен, а разговаривая с коллегами, обсуждает клиентов (внутренних и внешних) с использованием обесцененной и уничижительной лексики, раскрывая чувствительную личную информацию и т.д. Подобные двойные стандарты недопустимы, поскольку в этом случае клиентоцентричный подход в культуре, по сути, не закрепляется, создается лишь его имитация.

— Проявление одних и тех же ценностей на словах и в действиях.

Люди верят действиям больше, чем словам. Действия сотрудников должны четко соответствовать принципам клиентоцентричного подхода, это касается от сотрудников до руководителей структурных подразделений и организации в целом.

— Сбор и использование обратной связи.

Качественная обработка обратной связи — залог клиентоцентричности!

## **Статья 6. Корпоративные ценности клиентоцентричности.**

Наибольшую важность имеет не улыбка во время общения с клиентом центра занятости, а улыбка клиента после взаимодействия со специалистом центра занятости населения.

Основными корпоративными ценностями клиентоцентричности являются:

- ▷ Решение задач человека, а не исполнение обязанности формально;
- ▷ Нахождение и использование наиболее простого и удобного пути для клиента при решении задач;
- ▷ Обеспечение эффективности предоставления услуг;
- ▷ Улучшение качества услуг;
- ▷ Приветствие и анализ обратной связи;
- ▷ Предоставление актуальной информации, а также разъяснение принимаемых решений;
- ▷ Действие единой командой для решения задач человека;
- ▷ Повышение уровня квалификации сотрудников;
- ▷ Укрепление корпоративной этики.

Работник не должен:

- ▷ проявлять грубость, заносчивость, разговаривать в пренебрежительном тоне, предъявлять необоснованные замечания, неправомерные обвинения;
- ▷ высказывать какие-либо угрозы, оскорбления;
- ▷ выполнять действия, провоцирующие противоправное поведение и мешающие нормальному общению;
- ▷ высказывать и проявлять действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.

Работник должен:

- ▷ оказать услугу максимально быстро в режиме «одного окна»;
- ▷ оказать профессиональную, грамотную помощь людям, обратившимся в центр с определенной жизненной или бизнес-ситуацией;
- ▷ владеть систематизированной теоретической информацией о виде деятельности и существующих алгоритмах ее выполнения;
- ▷ стремиться положительно разрешить ситуацию клиента;
- ▷ уметь применять свои знания, умения, навыки в своей работе;
- ▷ уметь эффективно выполнять работу даже в сложных условиях;
- ▷ владеть навыками и умениями, учитывая индивидуальные особенности клиента, его интересы (потребности);
- ▷ действовать проактивно в интересах клиента для сохранения экономии ресурсов клиента и самого работника;
- ▷ быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять толерантность в общении с клиентами и коллегами;
- ▷ проявлять доброжелательность, заботу в отношении клиента;
- ▷ проявлять взаимоуважение и конструктивное сотрудничество с коллегами;
- ▷ поддерживать вежливость, честность, корректность между коллегами;
- ▷ оказывать помощь, обмен опытом с коллегами;
- ▷ выражать пунктуальность, организованность, самодисциплину и умение работать на результат;
- ▷ стремиться к здоровому образу жизни.

Все перечисленные правила, ценности и принципы взаимосвязаны и дополняют друг друга, образуя единую систему, и применяются в совокупности, а не в отрыве друг от друга.

## **Раздел III. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ**

Пользовательский опыт и обслуживание клиентов — это две составляющие клиентского опыта. Пользовательский опыт относится к взаимодействиям между посетителем сайта/приложения (Госуслуги, Трудвсем), а обслуживание клиентов — это поддержка, которую предоставляет центр занятости для решения задач (проблем) клиентов.

Управление клиентским опытом — это стратегия, направленная на улучшение общего впечатления клиента на всех уровнях взаимодействия со службой занятости.

Правильная стратегия клиентского опыта может помочь расположить клиентов к себе и повысить и закрепить имидж службы занятости.

**Статья 7. Основные термины и понятия (в соответствии с «Методикой измерения индекса клиентоцентричности работы органов службы занятости» ФЦК ВНИИ Минтруда РФ)**

1. Индекс клиентоцентричности СЗН/ЦЗН — цифровой показатель, характеризующий в относительном виде изменение параметров достижения клиентских показателей эффективности работы СЗН/ЦЗН за определенный период времени.

2. Клиентские показатели эффективности СЗН и ЦЗН — показатели эффективности работы СЗН и ЦЗН с точки зрения их основных клиентов — соискателей и работодателей.

3. Качество клиентского опыта — совокупность характеристик работы СЗН, относящихся к ее способности соответствовать установленным требованиям и удовлетворить предполагаемые потребности соискателей и работодателей

4. Система управления клиентским опытом в СЗН — комплекс мероприятий, направленных на формирование в СЗН таких условий, при которых ожидания и предпочтения соискателей и работодателей определяют состав услуг и сервисов, параметры их получения, а также отдельные характеристики работы центров занятости населения.

## **Статья 8. Группы показателей клиентоцентричности.**

В Центре реализуется система управления клиентским опытом — комплекс мероприятий, направленных на организацию деятельности в соответствии с ожиданиями и потребностями клиентов.

Предметом мониторинга качества клиентского опыта в соответствии с «Методикой измерения индекса клиентоцентричности работы органов службы занятости» ФЦК ВНИИ Минтруда РФ является оценка степени достижения следующих клиентских показателей эффективности:

- 1) дружелюбия и партнерства;
- 2) полезности обращения в Центр;
- 3) минимизации усилий граждан и работодателей;
- 4) персонализации и адресности взаимодействия;
- 5) внешнего комфорта и удобства для клиента при получении государственных услуг и сервисов в Центре.

## **Статья 9. Цели и задачи внедрения системы управления клиентским опытом.**

Цель внедрения системы управления клиентским опытом — организация деятельности центра занятости населения в соответствии с ожиданиями и потребностями клиентов.

Система управления клиентским опытом направлена на решение следующих задач:

- 1) анализ качества клиентского опыта;
- 2) разработка и реализация мер для повышения качества клиентского опыта.

## **Статья 10. Механизмы внедрения системы управления клиентским опытом.**

Шаг 1: Оценка потребностей.

Рабочая группа по внедрению клиентского опыта центра занятости населения (далее — рабочая группа по внедрению клиентского опыта) определяет, что нужно клиентам, какими мотивами они руководствуются, и какой результат они хотят получить от предоставляемых услуг центра занятости населения. Разделив клиентов по группам, позволит сотрудникам центра лучше понимать и управлять их опытом более персонализировано и осознанно.

В качестве основы используются:

1. Портрет клиента.
2. Поведенческие характеристики.
3. Потребности.

Шаг 2: Карта клиентского опыта.

Рабочая группа по внедрению клиентского опыта составляет подробную карту клиентского опыта (маршрут клиента) для каждой категории клиента, а также рассматривает каждую категорию отдельно, так как они отличаются. Карта клиентского опыта поможет более детально взглянуть на точки контакта клиента с сервисами центра занятости, в том числе для более эффективного решения жизненных и бизнес-ситуаций.

Шаг 3: Определение желаемого опыта.

Рабочая группа по внедрению клиентского опыта использует созданные карты пути клиента, чтобы разработать модель идеального клиентского опыта, сравнив их с тем, как обстоят дела на самом деле. На основе этого можно улучшить, чтобы работа с сервисом была легкой и приятной, а клиентский опыт — превосходным.

Шаг 4: Сервисы центра занятости населения.

Важно работать над чувствами и эмоциями, которые испытывают клиенты при работе с сервисом ЦЗН. Чтобы результат был положительным и целостным, необходимо ориентироваться на идентичность и ценности взаимоотношений. Учитывать то, какие люди пользуются сервисом, каков их опыт, и как они воспринимают статус службы занятости в реальности.

Шаг 5: Структурирование точек контакта с клиентами и улучшение взаимодействия.

Рабочая группа по внедрению клиентского опыта структурирует точки контакта с клиентами так, чтобы взаимодействие с клиентом в каждой из них работало на отличный клиентский опыт, вызывало положительные эмоции от взаимодействия с центром занятости населения и повышало уровень лояльности, а также анализирует рабочие процессы на каждом этапе с точки зрения того, насколько хорошо они транслируют клиенту ценность и пользу.

Закрепленный кадровый консультант для установления более тесного делового контакта при работе с работодателями использует следующие факторы:

<b>Контакт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— обращает внимание на рекламу онлайн или оффлайн</li> <li>— замечает в новостной ленте соцсетей пост компании</li> <li>— узнает логотип компании на конференции</li> <li>— посты в блоге</li> <li>— получает и читает емейлы</li> </ul>
<b>Взаимодействие</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— комментирует посты компании в соцсетях</li> <li>— переписывается с командой поддержки пользователей</li> <li>— делится статьей ЦЗН или постом в соцсетях</li> <li>— заходит на сайт компании</li> </ul>
<b>Вовлечение</b>	в различные мероприятия службы занятости

#### Шаг 6: Аналитика и улучшение

Рабочая группа по внедрению клиентского опыта определяет эффективность работы с клиентским опытом:

- ▷ периодический опрос общей удовлетворенности клиентов — глубокое погружение в опыт конкретных клиентов
- ▷ опрос на предмет удовлетворенности конкретными событиями, который проводится вскоре после этих событий
- ▷ регулярный опрос случайно выбранных клиентов, отслеживающий их восприятие отношения к СЗН.

## **Раздел IV. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

Главный ориентир службы — клиент. Применение клиентоцентричного подхода позволяет понимать целевую аудиторию и взаимодействовать с гражданами и бизнесом в соответствии с их потребностями — удобно, быстро, с учетом индивидуальных особенностей клиента и быстро меняющихся условий на рынке труда.

Специалисты центра занятости населения в своей деятельности должны использовать проактивные методы работы с клиентами по принципу «одного окна» и оказанию адресной помощи получателям государственных услуг с учетом категории профиля. Должны решать комплекс задач, возникающих в процессе получения услуг, в соответствии с жизненными ситуациями граждан и бизнес-ситуациями работодателей исходя из особенностей города и региона в целом.

С соискателями и работодателями взаимодействуют кадровые и карьерные консультанты. К каждому клиенту должен использоваться индивидуальный подход.

## **Статья 11. Реализация комплекса услуг в рамках жизненных и бизнес-ситуаций клиентов.**

Организация предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки должны оказываться по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении жизненных или бизнес-ситуаций.

Комплекс услуг в рамках жизненных и бизнес-ситуаций клиентов оказывается гражданам и работодателям на основании:

— «Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 156 от 16.03.2023 года,

— «Методических рекомендаций по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью», утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 158 от 23.03.2022 года.

Под комплексным решением ситуации, связанной с занятостью, понимается предоставление гражданину или работодателю комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включающего не только государственные услуги в сфере занятости, но и иные услуги, направленные на решение проблем, препятствующих успешному трудоустройству, развитию карьеры или развитию кадрового потенциала работодателя.

Под жизненной ситуацией понимаются обстоятельства жизни гражданина, которые необходимо учитывать или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления указанному гражданину государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг.

Под бизнес-ситуацией понимаются обстоятельства деятельности работодателя, которые необходимо учитывать или которые требуют решения для достижения успешного результата

предоставления указанному работодателю государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг.

С целью решения жизненных и бизнес-ситуаций специалисты центра занятости населения должны оказывать клиентам комплексные услуги на основе разработанных документов. Внедренные комплексы услуг должны отвечать запросам времени и направлены на уязвимые категории граждан: инвалиды, женщины с детьми, граждане предпенсионного возраста, вынужденные переселенцы, участники СВО и члены их семей и другие. Для работодателей направлены на характер деятельности организации, потребность в кадрах — инвестиционный проект, крупный бизнес при дефиците кадров, ОПК, сезонная занятость на предприятиях и другие.

### **Статья 12. Новые сервисы службы занятости.**

Для обеспечения принципа клиентоцентричности должен расширяться спектр оказываемых сервисов для граждан и работодателей. Должны внедряться новые сервисы.

Все услуги должны быть сформированы по принципу: гражданин — заказчик, служба занятости — исполнитель.

Сервисы должны быть направлены на удобство, минимизацию усилий, сокращение времени и результативность получения государственных услуг при личном или дистанционном обращении.

### **Статья 13. Стандарты центра занятости населения.**

Для быстрого обеспечения контакта с клиентом и правильного выстраивания диалога специалистами ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны используются разработанные и внедренные стандарты «речевого общения» и скрипты общения, направленные на умение слушать и слышать клиента.

## **Раздел V. ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ В ЦЕНТРЕ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

**Статья 14. Информационная открытость включает доступность и прозрачность деятельности службы занятости, в том числе:**

- представление полной и доступной информации о всех мероприятиях оказания государственных услуг в сфере занятости;
- получение обратной связи от работодателей, безработных граждан с применением различных способов взаимодействия,

в том числе с применением электронного тестирования с помощью специального оборудования Rinel-Test;

— расширение зон взаимодействия с получателями услуг таких как — мессенджеры, кол-центр, смс-информирование, чат-боты, социальные сети, онлайн-трансляции об изменениях в сфере занятости, онлайн-ярмарки вакансий, Push-рассылка, Индор-тв, различные тв-каналы, размещение информации в печатных изданиях, информирование об оказании государственных услуг в сфере занятости на дому, посещение организаций города в целях укрепления партнерских отношений.

## **Раздел VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ**

### **Статья 15. Оперативная работа с персоналом.**

Оперативная работа с персоналом заключается в обучении и развитии персонала, проведении оперативной оценки персонала, организации труда работников и мотивации сотрудников. Наличие системы аттестации по итогам адаптационных мероприятий для вновь принятых сотрудников, включая наличие чётких критериев оценки результата прохождения адаптации вновь принятыми сотрудниками. Проведение собраний, семинаров по организации работы. По окончании обучения для специалистов организуется тестирование на оценку качества усвоенного материала и закрепления полученных знаний.

### **Статья 16. Кадровое планирование, стратегическая работа с персоналом.**

Создание резерва предстоящих руководителей для обеспечения преемственности (внедрение должности «заместитель начальника отдела»), а также осуществление мер по снижению риска потерь кадров. Проведение тестирования работников центра занятости и вновь принятых сотрудников для оценки имеющихся у них индивидуальных особенностей и потенциала их личности с целью дальнейшей ротации кадров.

### **Статья 17. Адаптация персонала. План развития и повышения квалификации специалистов.**

Адаптация — это процесс вхождения новых сотрудников в трудовой коллектив и ознакомление их со спецификой

работы организации. В центре занятости населения принимается и утверждается план развития карьеры каждого вновь принятого сотрудника (повышение квалификации, участие в семинарах, тренингах и т.д.). Для успешной интеграции с целью освоения процесса профессиональной деятельности для нового сотрудника начальник отдела составляет «План развития и повышения квалификации вновь принятого работника».

С целью развития компетенций сотрудников службы занятости в каждом структурном подразделении в декабре составляется и утверждается директором «План развития и повышения квалификации специалистов отдела» на следующий год, а также общий «План развития и повышения квалификации кадровых и карьерных консультантов Кадрового центра».

### **Статья 18. Должностные обязанности и профессиональные стандарты. Матрицы компетенций.**

Должностные обязанности сотрудники Центра занятости осуществляют в рамках квалификационных требований, предъявляемых к должности, основанных на поддержании и развитии профессиональных компетенций, необходимых для эффективной деятельности в соответствии с утвержденным профессиональным стандартом «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 сентября 2021 года N 642н.

Для каждой должности в Центре разработана типовая должностная инструкция, а также оформлено приложение к трудовому договору каждого работника, в котором указаны перечень должностных обязанностей, вопросы подчиненности, взаимодействия и т.д.

С должностными инструкциями и профессиональными стандартами в отношении каждой должности разработаны матрицы компетенций, которые позволяют эффективно и клиентоцентрично выполнять свои должностные обязанности.

Для ведения оценки профессиональных компетенций сотрудников используются различные методы, такие как тестирование, анкетирование, глубинное интервью и т.д.

### **Статья 19. Программа наставничества.**

С целью сохранения кадрового состава в ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны разработана и внедрена «Программа наставничества». Наставничество является неотъемлемым элементом кадровой

политики и представляет собой целенаправленную деятельность руководителей и наиболее опытных работников учреждений по подготовке работников вновь принятых, а также работникам, назначенным на другую должность, к самостоятельному выполнению должностных обязанностей.

Основными задачами наставничества являются:

▷ оказание помощи в профессиональной и должностной адаптации к условиям осуществления профессиональной деятельности, а также преодолении профессиональных трудностей, возникающих при выполнении должностных обязанностей;

▷ обеспечение формирования и развития профессиональных знаний, навыков, умений работников, в отношении которых осуществляется наставничество;

▷ ускорение процесса профессионального становления и развития, развитие способности самостоятельно, качественно и ответственно выполнять возложенные функциональные обязанности в соответствии с занимаемой должностью;

▷ содействие в выработке навыков служебного поведения, соответствующего профессионально-этическим принципам и правилам служебного поведения, требованиям, установленным законодательством;

▷ ознакомление с эффективными формами и методами индивидуальной работы и работы в коллективе, направленными на развитие их способности самостоятельно и качественно выполнять возложенные на них должностные обязанности, повышать свой профессиональный уровень.

Задачи наставничества реализуются во взаимодействии руководства центра занятости, Совета наставников, начальников структурных подразделений, специалистов по кадрам, непосредственно самих наставников и представителей трудового коллектива.

## **Статья 20. Система поощрения и мотивации сотрудников.**

В целях обеспечения правовой и социальной защищенности сотрудников центра занятости населения, повышения мотивации и развития, а так же укрепления стабильности профессионального состава кадров гарантируются:

— наличие системы мер материального и нематериального стимулирования сотрудников;

— учет результатов профессиональной деятельности и прозрачность в системе материального стимулирования;

— карьерное развитие сотрудников.

Для мотивации сотрудников, в том числе вновь принятых, предусмотрены виды и способы поощрения:

1. премирование за внедренные Кайдзен-предложения;
2. премирование за высокие показатели деятельности при подведении итогов за месяц, квартал, год;
3. публичное поощрение клиентоцентричных сотрудников;
4. присвоение звания «Лучшего работника» по итогам года с вручением таблички и выплатой премии;
5. благодарственные письма, грамоты за добросовестный труд, ответственное отношение к работе, стремление к совершенствованию в профессиональной деятельности;
6. устная благодарность директора центра занятости населения на общем коллективном собрании;
7. демонстрация доверия со стороны руководства, привлечение к принятию важных организационных решений и публичное поощрение;
8. проведения «Дня семьи», когда сотрудники могут взять на работу своих супругов, детей, родителей, в том числе на субботники;
9. размещение информации о клиентоцентричном сотруднике в комнате приема пищи;
10. наделение полномочиями наставника или куратора нового проекта клиентоцентричных сотрудников;
11. рассылка открытки -благодарности за работу по Комфарту локальной сети центра занятости всем работникам;
12. подарочные сертификаты к праздникам от профсоюза;
13. подарки от профсоюза детям сотрудников за участие в различных конкурсах;
14. направление благодарственных писем родственникам (родителям и членам семей) лучших специалистов службы занятости.

## **Раздел VII. МОНИТОРИНГ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

### **Статья 21. Мониторинг обратной связи.**

Для оценки качества оказания услуг в центре занятости населения создан Сектор контроля качества (структурное подразделение ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны).

Мониторинг удовлетворенности сотрудников осуществляется с целью совершенствования процессов оказания услуг, устранения возникающих проблем, исправления либо корректировки действий для создания благоприятной обстановки в коллективе и оказания услуг на высоком уровне.

Мониторинг и система обратной связи для руководства центра занятости является помощью в совершенствовании деятельности. Специалисты Сектора контроля качества организуют сбор и анализ обратной связи внешних клиентов/ внутренних клиентов.

Мониторинг потребностей граждан и работодателей через обратную связь помогает выявлять потенциальные барьеры при получении услуг и сервисов, учитывать пожелания клиентов и исправлять имеющиеся недостатки в работе центра занятости населения.

## **Статья 22. Система обратной связи.**

Специалисты Сектора контроля качества используют внедренный стандарт обработки обратной связи и мониторинг качества предоставления услуг: ящик сбора предложений, жалоб, анкетирование, опрос клиентов на планшетах и посредством телефонной связи, экзит-полл, наблюдение за выполнением стандартов общения и оказания услуг, мониторинг последовательности действий на Единой цифровой платформе «Работа в России», в программном комплексе «Катарсис», видеонаблюдение.

Основными инструментами для сбора обратной связи от внутренних клиентов являются:

- онлайн-опросы специалистов Кадрового центра на платформе Яндекс,
- проведение групповой дискуссии на заданную тему,
- опросы с помощью системы Rinel-Test,
- ящик сбора предложений,
- личная беседа с руководителем Кадрового центра.

Руководством центра приветствуется внедрение новых форм опроса: онлайн-опрос на платформе Яндекс, опрос посредством смс-информирования.

Периодичность проведения опросов — не менее двух опросов ежеквартально.

По итогам сбора обратной связи, результатам оценки качества оказания услуг Руководство центра занятости совместно с членами профсоюзной организации оценивает сложившуюся ситуацию и принимает меры по улучшению климата в коллективе.

## Раздел VIII. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

### Статья 23. Организационная культура центра занятости.

Организационная культура в Центре является неотъемлемым инструментом для повышения эффективности деятельности организации, которая ориентирует всех сотрудников на достижение общих целей, развитие личностных и профессиональных качеств, а также эффективного взаимодействия всех отделов Центра.

Центр занятости старается формировать культуру таким образом, чтобы она соответствовала ценностям организации, с одной стороны, и была бы комфортна для разностороннего развития и реализации амбиций сотрудников, с другой.

Главная задача организационной культуры центра занятости — сделать все возможное, чтобы сотрудники чувствовали себя единым целым и у них было ощущение, что они причастны к одному общему делу.

Организационная культура Центра включает в себя:

1. Наличие форменной одежды. Внешний вид должен соответствовать общепринятому деловому стилю. Требования к внешнему виду работника ЦЗН предусматривают соблюдение фирменного стиля в соответствии с бренд-буком.

2. Стиль оформления. Оформление помещений ЦЗН, вывески, презентационные материалы, электронное табло очереди, интернет-сайта осуществляется с использованием единого фирменного стиля «Работа России» в соответствии с бренд-буком.

3. Систему обучения новых сотрудников. Прохождение испытательного срока, который поможет вникнуть в работу и лучше адаптироваться на новом рабочем месте, закрепление опытных наставников, которые помогут разобраться в специфике работы.

4. Совместные торжественные мероприятия: награждение сотрудников, вручение грамот, благодарственных писем, присвоение звания «Лучший работник» и др.

5. Проведение мероприятий по сплочению коллектива. Совместный отдых, в частности: юбилеи работников, корпоративные выезды на природу, совместные корпоративные мероприятия, празднование Дня Рождения Службы занятости.

## **Раздел IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ**

**Статья 24. Ответственность должностных лиц за нарушение требований клиентоцентричности.**

Должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности согласно действующего законодательства, в случае выявления нарушений требований клиентоцентричности при осуществлении должностных обязанностей.

## **Раздел X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 25. Сроки введения в действие настоящего Кодекса.**

1. Настоящий Кодекс вступает в силу со дня подписания и утверждения его директором центра занятости населения.

2. Каждый сотрудник Центра занятости должен ознакомиться с положениями Кодекса в течении 3 рабочих дней со дня его принятия.

**Статья 26. Применение положений настоящего Кодекса.**

1. Положения Кодекса обязательны к применению в работе всеми сотрудниками Центра занятости.

2. Изменения, вносимые в настоящий Кодекс, утверждаются директором.

3. Сотрудники Центра занятости уведомляются и ознакомляются с вносимыми изменениями в Кодекс в течении 3 рабочих дней со дня внесения.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практика показывает, что клиентоцентричность распространяется в коллективе и даже за его пределами. Если соответствующей тактики придерживается несколько человек и так выстраивают процессы взаимодействия друг с другом и с окружающими, то они служат дальнейшей клиентоцентричности во всей организации. Созданная в одном органе власти, клиентоцентричная культура неизбежно вовлекает внешних клиентов и взаимодействующие с ним органы власти.

Благодаря Кодексу клиентоцентричности мы формируем новую культуру взаимодействия сотрудников кадровых центров и клиентов. Важно понимать, что условия создаются для того, чтобы получатели услуг чувствовали обратную связь и высокий уровень качества решения задач в минимальные сроки. Мы объединяем участников рынка труда, помогая каждому соискателю найти достойную работу, каждому работодателю нужного работника.