



Руководство для специалистов Кадрового центра

# Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»



**РАБОТА  
РОССИИ**



Минтруд  
России



ВНИИ ТРУДА  
МИНТРУДА РОССИИ



РАБОТА  
РОССИИ

Всероссийский научно-исследовательский  
институт труда Минтруда России

Федеральный центр компетенций  
в сфере занятости населения

Серия «БИБЛИОТЕКА СЗН»

Под общей редакцией А.Н. Репникова

**Выпуск 1**

Ю.С. Базанова, С.А. Вашук, А.М. Жданов, Ю.Р. Исаева,  
М.В. Мальцева, Е.А. Меркулова, Я.Н. Мизунова, А.А. Огнева,  
С.З. Цагарейшвили

## **Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»**

Руководство для специалистов Кадрового центра

Москва, 2024

© «ВНИИ труда, ФЦК СЗ»

Дизайн и верстка М.С. Кувичкина

# Содержание

<b>Предисловие</b>	7
<b>Примеры маршрутов</b>	8
<b>Основные понятия и определения, используемые в рамках настоящего путеводителя</b>	11
<b>Схема расположения зон и точек касания в Кадровом центре «Работа России»</b>	12
<b>Прилегающая территория</b>	15
Точка касания «Пространство прилегающей территории»	16
Точка касания «Уличные навигационные указатели»	18
Точка касания «Уличные информационные носители»	20
Точка касания «Парковка»	23
<b>Входная группа</b>	27
Точка касания «Лестница»	30
Точка касания «Пандус, подъемник»	32
Точка касания «Тамбур»	34
Точка касания «Входная дверь»	36
Точка касания «Навигационные указатели»	38
Точка касания «Информационные носители»	40
<b>Зона информирования клиентов</b>	45
Точка касания «Стойка ресепшен»	48
Точка касания «Терминал электронной очереди»	51
Точка касания «Гардероб»	53
Точка касания «Детский уголок»	56
Точка касания «Места для ожидания»	58
Точка касания «Навигационные указатели»	60
Точка касания «Информационные носители»	62
<b>Зона цифровых сервисов</b>	67
Точка касания «АРМ клиента»	70
Точка касания «Навигационные указатели»	73
Точка касания «Информационные носители»	75

<b>Зона приема граждан</b>	81
Точка касания «Окно приема»	84
Точка касания «Места для ожидания»	86
Точка касания «Навигационные указатели»	88
Точка касания «Информационные носители»	90
<b>Зона приема работодателей</b>	95
Точка касания «Окно приема»	98
Точка касания «Места для ожидания»	100
Точка касания «Навигационные указатели»	102
Точка касания «Информационные носители»	105
<b>Зона групповых занятий</b>	109
Точка касания «Пространство зоны групповых занятий»	112
Точка касания «Информационные носители»	114
<b>Зона индивидуальной работы</b>	119
Точка касания «Пространство для взаимодействия с гражданами»	128
Точка касания «Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью»	130
Точка касания «Пространство для взаимодействия с работодателями»	132
Точка касания «Кабинет профконсультанта, психолога»	134
Точка касания «Навигационные указатели»	136
Точка касания «Информационные носители»	138
<b>Зона коворкинга</b>	143
Точка касания «Пространство коворкинга»	144
Точка касания «Навигационные указатели»	146
Точка касания «Информационные носители»	148
<b>Руководитель</b>	153
Точка касания «Кабинет руководителя»	156
<b>Санузел</b>	159



Дорогие друзья!

Перед вами путеводитель по Кадровому центру «Работа России» — первый навигатор по пространству карьеры.

Каждому из нас на пути нужны яркие ориентиры и надежные проводники. Этими ориентирами для клиентов Кадровых центров становятся фирменные навигационные элементы, а проводниками — карьерные и кадровые консультанты.

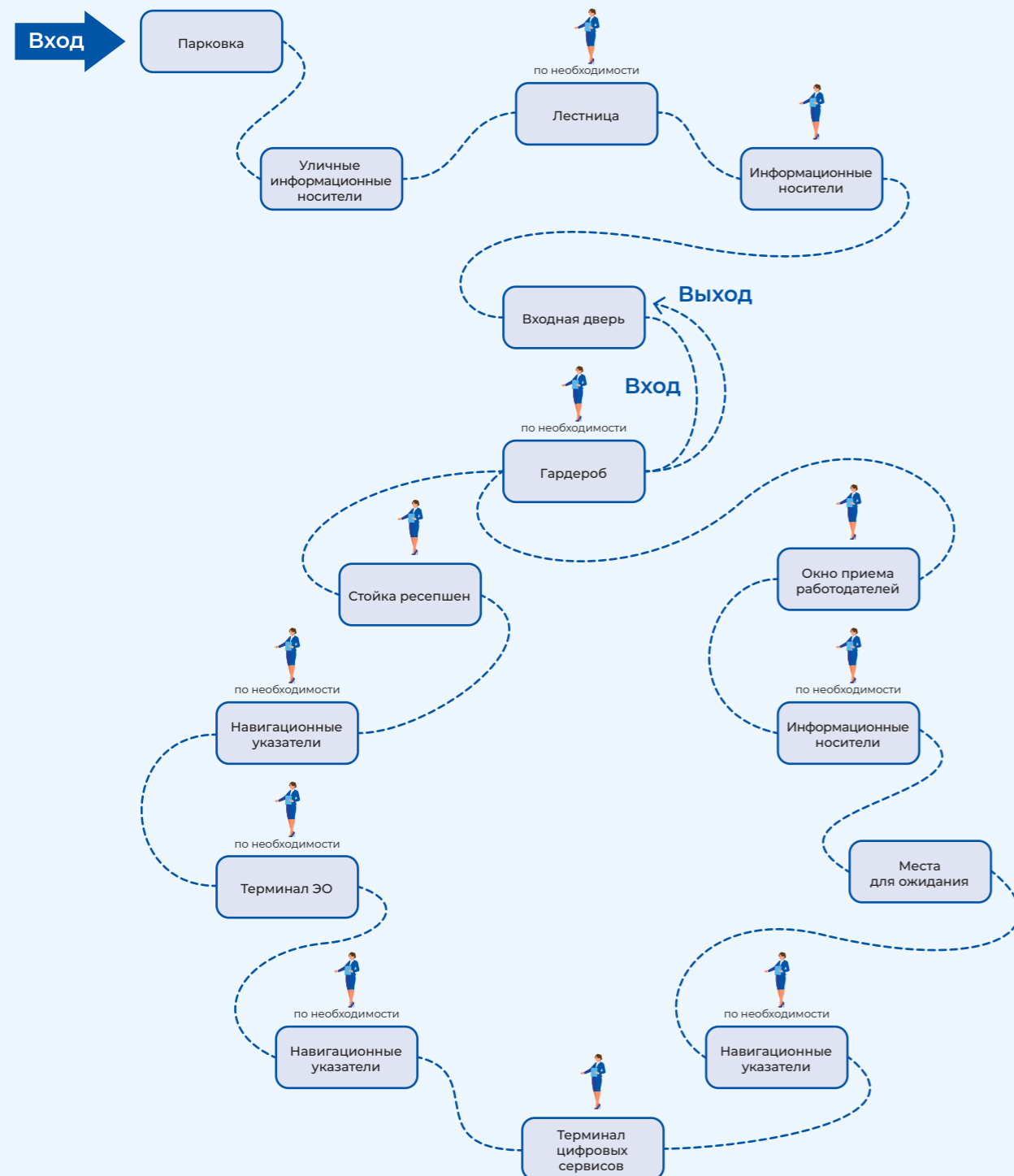
Но достаточно ли этого? Мы уверены, что нет. Путеводитель предлагает посмотреть на путь клиента шире: в нем описаны буквально все точки контакта — парковка, зона цифровых сервисов, кабинет психолога, лестничные марши, детские уголки и многое другое. И — что особенно ценно — на страницах путеводителя вы найдете четко сформулированные требования к персоналу и примеры успешного внедрения брендбука.

Путеводитель по Кадровому центру «Работа России» становится универсальным пособием для тех, кто уже вошел в проект комплексной модернизации, и для тех, кто только собирается пройти этот путь. Залог универсальности в опоре на единые для всей страны требования Стандарта организации деятельности и принципы клиентоцентричности.

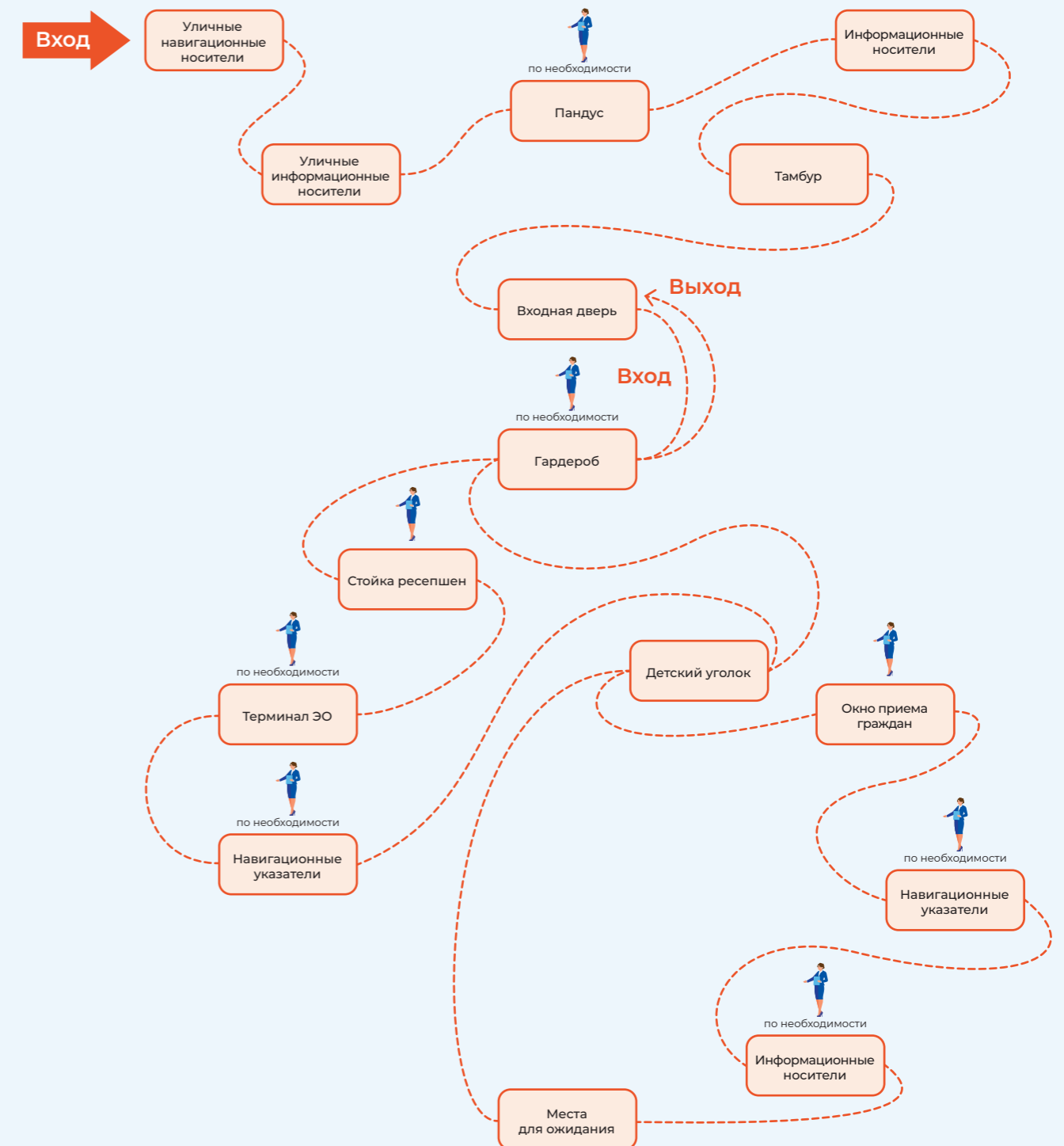
Любой путь преодолеть легче в команде единомышленников. Наш маршрут построен. В путь!

# Примеры маршрутов клиента в ЦЗН

## Работодатель



## Женщина с ребенком от 0 до 3 лет

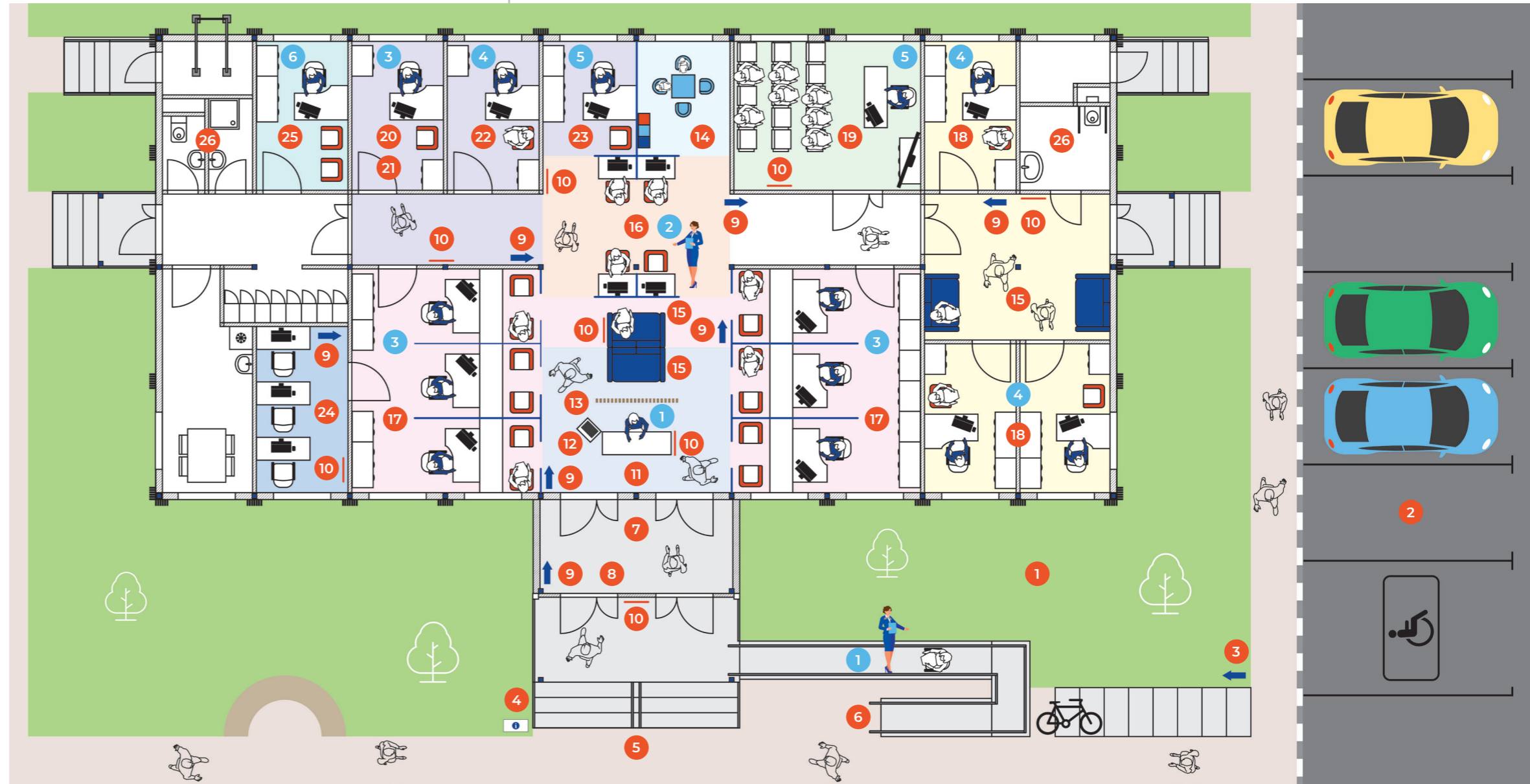


## Основные понятия и определения, используемые в рамках настоящего путеводителя

Клиент Кадрового центра	гражданин или работодатель, который находится на территории Кадрового центра и получает/планирует получить услуги
Территория Кадрового центра	помещения внутри Кадрового центра, вход в здание и прилегающая к нему территория
Зона взаимодействия с клиентом	функционально обособленное пространство, где происходит взаимодействие с клиентами, все зоны взаимодействия должны обеспечивать комфорт и безопасность нахождения клиентов на территории Кадрового центра
Точка касания с клиентом	определенное место или оборудование в зоне взаимодействия с клиентом, которое используется для оказания услуг и сервисов/или обеспечивает комфортные и безопасные условия нахождения клиентов на территории Кадрового центра
Ответственные специалисты	работники Кадрового центра, которые отвечают за функционирование закрепленной за ними зоны взаимодействия, в том числе за качественную работу точек касания
Отделы Кадрового центра	структурные подразделения, в которых работают ответственные специалисты. Отделы обеспечивают качественное взаимодействие с клиентами в точках касания

# Схема расположения зон и точек касания в Кадровом центре «Работа России»

- Прилегающая территория (з-I)**
- 1. Пространство прилегающей территории
- 2. Парковка
- 3. Уличные навигационные указатели
- 4. Уличные информационные носители
- Входная группа (з-II)**
- 5. Лестница
- 6. Пандус, подъемник
- 7. Тамбур
- 8. Входная дверь
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- Зона информирования (з-III)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 11. Стойка ресепшен
- 12. Терминал электронной очереди
- 13. Гардероб
- 14. Детский уголок
- 15. Места для ожидания
- Зона цифровых сервисов (з-IV)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 16. АРМ клиента
- Зона приема граждан (з-V)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 17. Окно приема граждан
- Зона приема работодателей (з-VI)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 18. Окно приема работодателей
- Зона групповых занятий (з-VII)**
- 10. Информационные носители
- 19. Пространство зоны групповых занятий



- Зона индивидуальной работы (з-VIII)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 20. Пространство для взаимодействия с гражданами
- 21. Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью
- 22. Пространство для взаимодействия с работодателями
- 23. Кабинет профконсультанта, психолога

- Зона коворкинга (з-IX)**
- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 24. Пространство коворкинга
- Руководитель (з-X)**
- 25. Кабинет руководителя
- Санузел (з-XI)**
- 26. Санузел

- Ответственные специалисты**
- 1. Консультант-администратор
- 2. Цифровой консультант
- 3. Карьерный консультант
- 4. Кадровый консультант
- 5. Профконсультант, психолог
- 6. Руководитель

- Условные обозначения**
- 1 Зоны и точки касания
- 1 Ответственные специалисты

# Прилегающая территория (з-1)



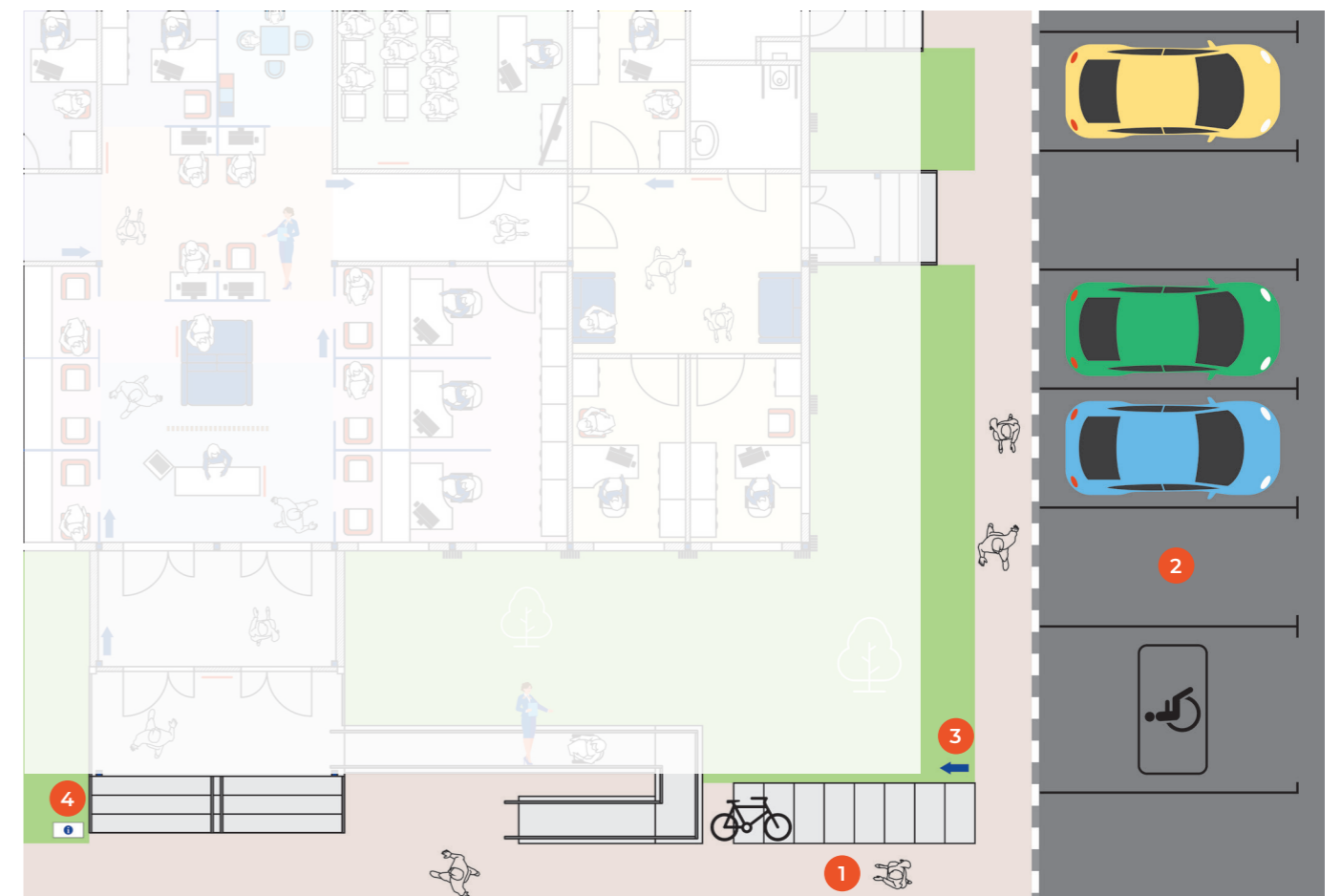
## Точки касания

1. Пространство прилегающей территории
2. Парковка
3. Уличные навигационные указатели
4. Уличные информационные носители

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

## Назначение зоны

Зона играет ключевую роль в обеспечении доступности и удобства для всех посетителей Кадрового центра «Работа России». Прилегающая территория с парковкой, навигационными и информационными элементами формирует новый образ Кадровых центров как места развития карьерного потенциала, где работают компетентные специалисты, заботятся об удобстве клиентов и внимательно относятся к деталям. Создание положительного имиджа центра через информационные материалы, указатели и другие визуальные элементы способствуют повышению узнаваемости бренда «Работа России».



# Точка касания «Пространство прилегающей территории»

## Прилегающая территория (з-1)

### Ценности для клиента

Качественно оформленная прилегающая территория помогает быстрой идентификации Кадрового центра, обеспечивает оперативный и комфортный доступ к другим точкам касания.

### Стандарт

**п. 115.** Подходы и подъезды к зданию территориального центра занятости населения должны иметь твердое покрытие. На прилегающей к зданию территориального центра занятости населения территории должны быть оборудованы пешеходные дорожки. При устройстве на прилегающей территории твердых покрытий, площадок и пешеходных дорожек должны быть предусмотрены стоки для талой и дождевой воды.

**п. 116.** Прилегающая к зданию территориального центра занятости населения территория должна соответствовать действующим строительным нормам и правилам по благоустройству и санитарно-гигиеническим требованиям.

### Брендбук

**п. 4.1.1.** При оформлении следует учитывать не только внешний вид фасада, но и как организована и оформлена прилегающая территория.



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство прилегающей территории»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния оснащения прилегающей территории:

- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием оборудования, подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и своевременное обеспечение:

- ▶ техническим инвентарем
- ▶ расходными материалами (постоянно)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Парковка»

## Прилегающая территория (з-1)

### Ценности для клиента

Точка касания обеспечивает беспрепятственный и комфортный подъезд к зданию Кадрового центра и парковку автомобилей, а также решает вопрос транспортной доступности для клиентов с ограниченными возможностями здоровья. Парковка должна содержаться в чистоте, иметь специальную разметку и учитывать клиентопоток конкретного Кадрового центра.

### Стандарт

**п. 114.** Территориальные центры занятости населения должны быть оборудованы подъездными путями для автомобилей или иных транспортных средств, обеспечивающими возможность остановки транспортного средства инвалида не далее 50 м от входной группы.

**п. 118.** К прилегающей территории территориального центра занятости населения предъявляются следующие требования: а) оборудование мест для парковки автотранспортных средств; б) доступ граждан и работодателей к парковочным местам.

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: а) выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

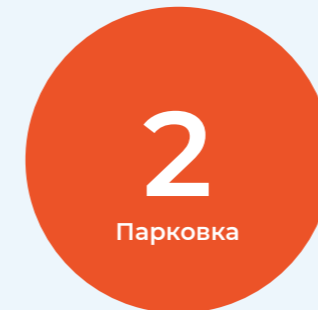
### Брендбук

**п. 4.3.5.** Исходя из путей следования посетителей на парковке может располагаться малая стена.



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Обеспечение функционирования точки касания «Парковка»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния парковки:

- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием оборудования, помещений, парковочных мест, знака (ежедневно)
- ▶ контроль за наличием и состоянием стелы (круглосуточное видеонаблюдение)
- ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и своевременное обеспечение:

- ▶ техническим инвентарем
- ▶ расходными материалами (постоянно)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Уличные навигационные указатели»

## Прилегающая территория (з-1)

### Ценности для клиента

Помогают клиентам получить информацию о маршруте движения до входа в здание Кадрового центра «Работа России» и режиме работы. К элементам уличной навигации относятся кнопки вызова работника Кадрового центра для помощи маломобильным гражданам.

### Стандарт

**п. 117.** К расположению здания территориального центра занятости населения предъявляются следующие требования: б) наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы территориального центра занятости населения.

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

### Брендбук

**п. 4.3.5. Стела с картой** помогает посетителю сориентироваться в пространстве и наметить свой дальнейший путь. Размещается рядом со входом в центр и по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.1.

**п. 4.3.5. Навигационная стела** указывает направления к конечным точкам пути следования посетителей. Размещается рядом со входом в центр и в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.2.

**п. 4.3.5. Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты уличных навигационных указателей прилегающей территории представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)



# Обеспечение функционирования точки касания «Уличные навигационные указатели»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния уличных навигационных указателей:

- ▶ контроль за состоянием (ежедневно) (круглосуточное видеонаблюдение)
- ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Организация изготовления и установки уличных навигационных указателей (по мере необходимости)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Подготовка макетов уличных навигационных указателей (при потребности)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Уличные информационные носители»

## Прилегающая территория (з-1)

### Ценности для клиента

- ▶ Помогают проложить самый короткий и удобный маршрут ко входу в Кадровый центр. Также уличные информационные носители содержат информацию о мерах поддержки, режиме работы, мероприятиях Кадрового центра и формируют имидж организации.
- ▶ Быстрая ориентация на местности при поиске входа в здание Кадрового центра.
- ▶ Получение информации о режиме работы.
- ▶ Сведения о мерах поддержки и сервисах, предоставляемых ЦЗН.
- ▶ Получение информации о предстоящих мероприятиях (ярмарки вакансий, открытые отборы и др.)

### Стандарт

**п. 117.** К расположению здания территориального центра занятости населения предъявляются следующие требования: б) наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы территориального центра занятости населения; в) наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием центра занятости населения, а также информацией о режиме работы.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов... и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации...

### Брендбук

**п. 4.1.3.1. Фасадная вывеска** имеет несколько вариантов исполнения. Основной — минималистичная вывеска только с логотипом. В случае, когда необходимо дополнительно обозначить центр, используются варианты с подстрочником и слоганом. Экспликация на заполнение — п. 4.1.3.2.

**п. 4.1.3.6. Панель-кронштейн** дополняет основную горизонтальную вывеску, помогая идентифицировать отделение при движении потока вдоль его фасада. Панель-кронштейн используется для дополнительного оформления экстерьера или в случаях, когда размещение горизонтальной фасадной вывески невозможно. Экспликация на заполнение — п. 4.1.3.6.

**п. 4.3.5. Информационная стена** содержит режим работы Кадрового центра и перечень предоставляемых услуг и сервисов. Размещается на улице перед входом в Кадровый центр. Экспликация на заполнение — п.4.1.3.10.

**п. 4.1.3.12. Флаги** — имиджевый элемент оформления экстерьера Кадровых центров «Работа России». Устанавливаются недалеко от входа в территориальные ЦЗН 1-го уровня.

**п. 4.1.3.11. Малая экстерьерная стена** служит для организации движения посетителей и транспортных средств по прилегающей территории. Размещается на улице или на парковке, исходя из путей следования посетителей. Экспликация на заполнение — п.4.1.3.11.

**п. 3.3.4. Билборд** — элемент наружной рекламы. Экспликация на заполнение — п.3.3.4.

**п. 4.3.4.2.** Макеты уличных информационных носителей прилегающей территории представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)



## Обеспечение функционирования точки касания «Уличные информационные носители»



### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН
Контроль состояния уличных информационных носителей (ежедневно)	Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей (по мере поступления заявки)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изучение клиентского опыта</li> <li>Подготовка предложений по месту расположения, содержанию и дизайну информационных носителей и информационных материалов (на этапе подготовки дизайн-проекта)</li> </ul>	Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов (при потребности)

Больше фотографий точки касания



## Входная группа (з-II)



### Точки касания

5. Лестница
6. Пандус, подъемник
7. Тамбур
8. Входная дверь
9. Навигационные указатели
10. Информационные носители

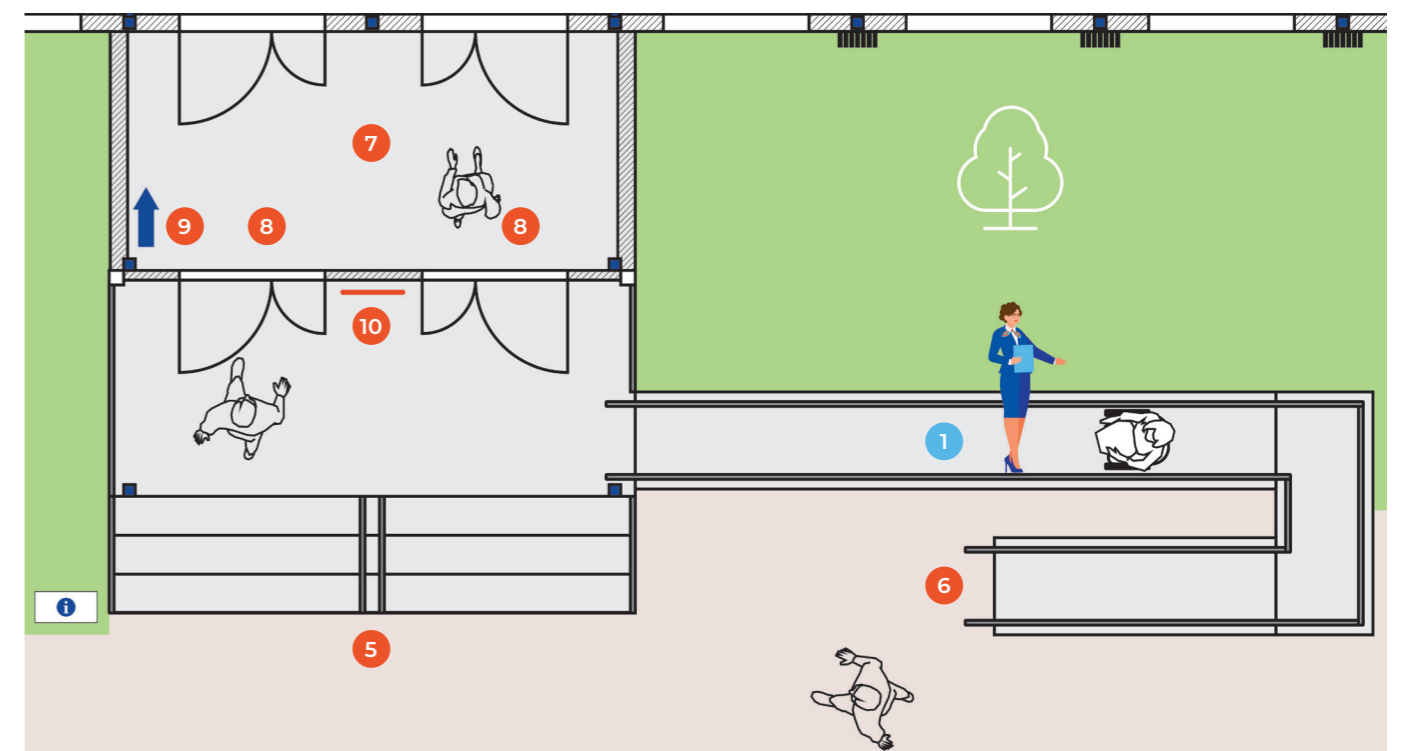
### Назначение зоны

Место первого контакта непосредственно с Кадровым центром. Служит беспрепятственному и комфортному доступу в здание. Дополнительно может выполнять функции информирования и маршрутизации клиентов внутри помещения Кадрового центра.

### Ответственный специалист

1. Консультант-администратор (при необходимости)

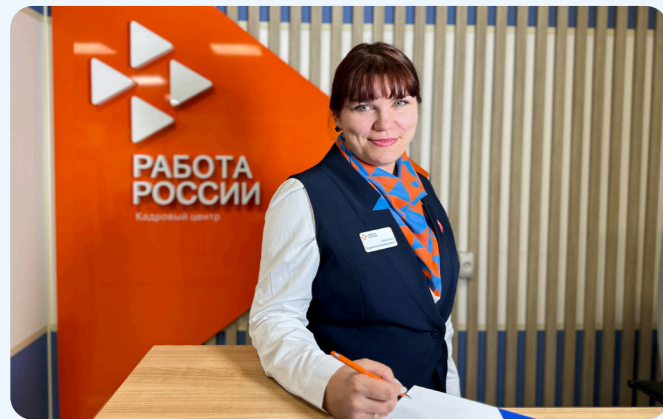
- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня



# Ответственный специалист

Входная группа (з-II)

## Консультант-администратор



### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

### Функционал ответственного специалиста при встрече маломобильного посетителя

- ▶ оказание помощи при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски и др.)
- ▶ осуществление, при необходимости, вызова основного и вспомогательного персонала Кадрового центра для сопровождения инвалида по объекту

### Поведение и образ ответственного специалиста

Администратор — лицо Кадрового центра. При обращении лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым требуется помощь, администратор встречает клиента, здоровается, называет должность, уточняет, как можно обращаться к клиенту и оказывает необходимую помощь. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт во время разговора, выражает внимание и заинтересованность.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

### Рекомендуемый скрипт приветствия граждан из маломобильных групп

— Здравствуйте, меня зовут Светлана. Я консультант-администратор, могу рассказать, чем может быть полезен Вам Кадровый центр «Работа России». Как я могу к Вам обращаться?

— Анна Сергеевна.

— Анна Сергеевна, позвольте я помогу Вам пройти в Кадровый центр.

# Точка касания «Лестница»

## Входная группа (з-II)

### Ценности для клиента

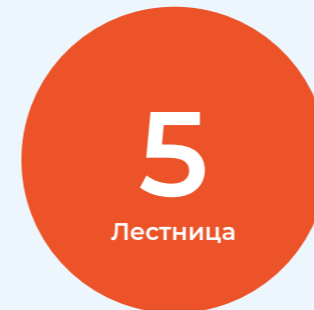
Беспрепятственный и комфортный вход в здание

### Стандарт

**п. 127.** б) оборудование входов в помещения (здания) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски; в) обеспечение беспрепятственного входа в территориальный центр занятости населения и выхода из него.



# Обеспечение функционирования точки касания «Лестница»



## Консультант-администратор

(при необходимости оказание помощи маломобильным группам граждан)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния лестницы:

- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием (ежедневно)
- ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и своевременное обеспечение:

- ▶ техническим инвентарем
- ▶ расходными материалами (постоянно)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Пандус, подъемник»

## Входная группа (з-И)

### Ценности для клиента

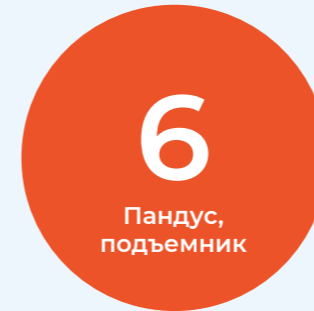
Беспрепятственный и комфортный вход в здание для маломобильных граждан, женщин с детскими колясками и др.

### Стандарт

**п. 127.** б) оборудование входов в помещения (здания) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски; в) обеспечение беспрепятственного входа в территориальный центр занятости населения и выхода из него.



# Обеспечение функционирования точки касания «Пандус, подъемник»



## Консультант-администратор

(при необходимости оказание помощи маломобильным группам граждан)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния пандуса, подъемника:

- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием (круглосуточное видеонаблюдение)
- ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и своевременное обеспечение технического обслуживания и ремонта (постоянно)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Тамбур»

## Входная группа (з-И)

### Ценности для клиента

Тамбуры помогают защитить внутреннее пространство от уличного шума и сквозняков, что особенно важно в деловых пространствах у оживленных магистралей и в холодное время года. В случае необходимости родители с маленькими детьми могут оставить в тамбуре коляску, соблюдая при этом противопожарные требования.

### Брендбук

**п. 4.2.4.1. Тамбур** используется дополнительно как помещение для хранения детских колясок, велосипедов и прочего.



# Обеспечение функционирования точки касания «Тамбур»



## Консультант-администратор

(при необходимости оказание помощи маломобильным группам граждан)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Обеспечение надлежащего состояния тамбура:

- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием (ежедневно)
- ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и организация ремонта (при необходимости)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Входная дверь»

## Входная группа (з-II)

### Ценности для клиента

Обеспечивает беспрепятственный и комфортный вход в здание. Размеры и функциональность входной двери должны учитывать особенности передвижения маломобильных и слабовидящих клиентов.

### Стандарт

**п. 127.** б) оборудование входов в помещения (здания) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски; в) обеспечение беспрепятственного входа в территориальный центр занятости населения и выхода из него.

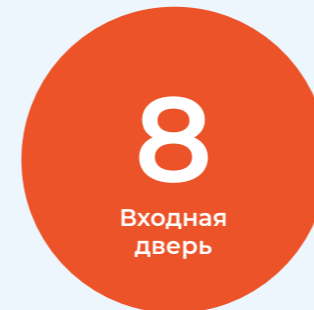
### Брендбук

**п. 4.1.4.3.** Материал для изготовления **входной двери** — ПВХ белого цвета.

При отделке фасадов центра занятости населения допускается применение альтернативных материалов отделки с учётом сохранения цветовых и визуальных характеристик.



# Обеспечение функционирования точки касания «Входная дверь»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

- Обеспечение надлежащего состояния:
- ▶ контроль за техническим и санитарным состоянием (ежедневно)
  - ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Планирование и организация ремонта (при необходимости)

Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Навигационные указатели»

## Входная группа (з-II)

### Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.

Также навигационные указатели помогут безопасно эвакуироваться в случае чрезвычайной ситуации.

### Стандарт

**п. 127. з)** надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения... в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 4.3.5. Стела с картой** помогает посетителю сориентироваться в пространстве и наметить свой дальнейший путь. Размещается рядом со входом в центр и по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.1.



**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей входной группы представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



Больше фотографий точки касания



### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН
Контроль за соответствием требованиям Стандарта и брендбука (2 раза в год)	Организация изготовления и установки навигационных указателей (по мере необходимости)	Обеспечение надлежащего состояния зоны: ▶ подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)	Подготовка макетов навигационных указателей (при потребности)

# Точка касания «Информационные носители»

## Входная группа (з-II)

### Ценности для клиента

- ▶ Возможность быстрого и легкого получения информации об услугах Кадрового центра, режиме работы и размещении нужных специалистов и мест получения необходимых мер поддержки.
- ▶ Информационные носители помогают клиенту узнать, как обратиться к руководителям с жалобами на действия или бездействия работников и предложениями по улучшению работы.

### Стандарт

**п. 117.** в) наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием центра занятости населения, а также информацией о режиме работы.

**п. 127.** д) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности; з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения...

### Брендбук

**п. 4.1.3.8. Витринные постеры** предназначены для размещения рекламы услуг бренда «Работа России» в оконных и витринных проемах Кадровых центров. Экспликация на заполнение — п.3.3.3

**п. 4.3.5. Режим работы** подсказывает время открытия и закрытия Кадрового центра, а также содержит перечень предоставляемых центром услуг. Наклейка на стене или стеклянной перегородке рядом со входом в Кадровый центр. Экспликация на заполнение — п.4.1.3.9

**п. 4.3.5. Информационная стела** содержит режим работы кадрового центра и перечень предоставляемых услуг и сервисов. Располагается на улице перед входом в Кадровый центр.

Экспликация на заполнение — п.4.1.3.10

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм.

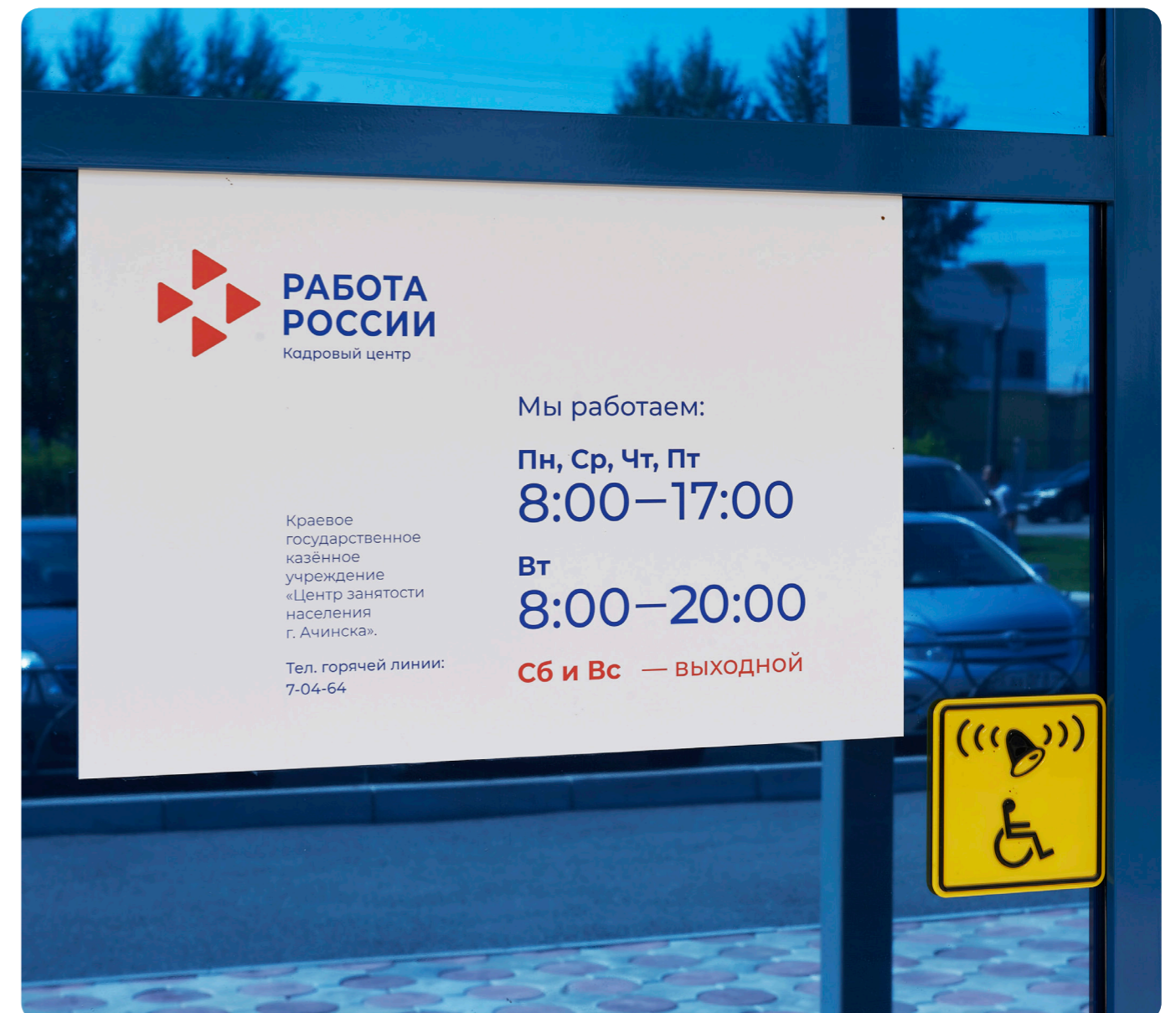
Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.5. Настенный текстовый блок** содержит эмоциональные сообщения в виде текста и пиктограмм. Располагается на стене или перегородке.

Экспликация на заполнение — п.4.3.6.9

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей входной группы представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:

[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)



# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Контроль состояния информационных носителей (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей (по мере поступления заявки)

- ▶ Изучение клиентского опыта
- ▶ Подготовка предложений по месту расположения, содержанию и дизайну информационных носителей (на этапе подготовки дизайн-проекта)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов (при необходимости)

Больше фотографий точки касания



## Зона информирования клиентов (з-III)



### Точки касания

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
11. Стойка ресепшен
12. Терминал электронной очереди
13. Гардероб
14. Детский уголок
15. Места для ожидания

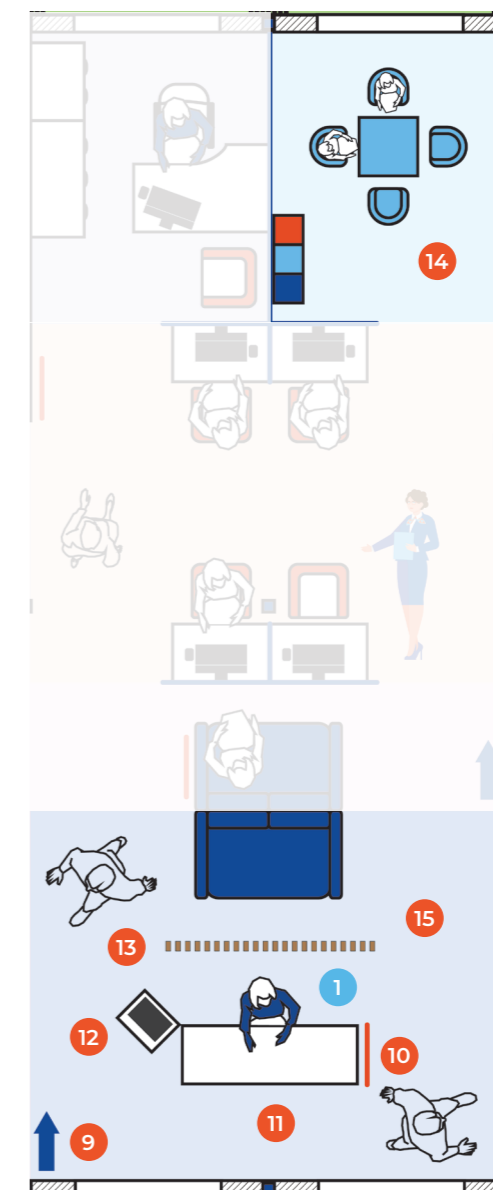
### Ответственный специалист

1. Консультант-администратор

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

### Назначение зоны

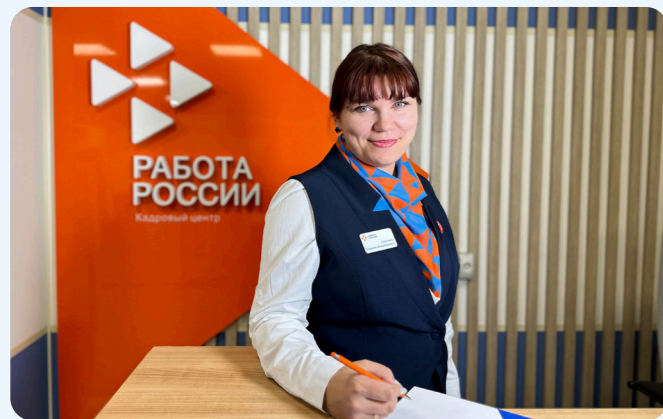
Специально оборудованное брендированное пространство или устройство, которое помогает оптимизировать поток соискателей и работодателей, сократить вероятность возникновения очередей, а также предоставить иную информацию.



# Ответственный специалист

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Консультант-администратор



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста при встрече маломобильного посетителя

- ▶ встреча посетителей, помощь маломобильным посетителям при необходимости
- ▶ информирование о Кадровом центре
- ▶ уточнение цели посещения Кадрового центра
- ▶ консультирование и содействие в предварительной записи на прием к выбранному специалисту или для участия в мероприятии;
- ▶ помощь во взаимодействии посетителя с терминалом электронной очереди
- ▶ маршрутизация посетителей, сопровождение к нужному специалисту
- ▶ содействие в получении справок, выдаваемых Кадровым центром
- ▶ предоставление возможности оставить обратную связь по итогам посещения КЦ
- ▶ помощь в использовании дополнительных сервисов (печать и копирование документов, зарядка электронных гаджетов и др.)

#### Поведение и образ ответственного специалиста

Консультант-администратор — лицо Кадрового центра. При обращении лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым требуется помощь, консультант-администратор встречает клиента, здоровается, называет должность, уточняет, как можно обращаться к клиенту и оказывает необходимую помощь. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт во время разговора, выражает внимание и заинтересованность.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия маломобильного посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Светлана, я консультант-администратор, могу сориентировать Вас по услугам, предоставляемым центром занятости. Как я могу к Вам обращаться?

— Анна Сергеевна.

— Анна Сергеевна, расскажите о цели визита, и я смогу направить Вас к нужному специалисту или дать необходимую консультацию.

# Точка касания «Стойка ресепшен»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

В благоприятной атмосфере, с минимальными усилиями и быстро:

- ▶ получение информации о работе и мероприятиях Кадрового центра
- ▶ получение консультаций по вопросам взаимодействия с Кадровым центром
- ▶ возможность предварительной записи:
  - на прием к сотрудникам Кадрового центра
  - для участия в мероприятиях Кадрового центра
- ▶ получение справок и других документов
- ▶ получение дополнительных услуг (печать и копирование документов, зарядка электронных гаджетов и др.)



### Стандарт

п. 122. в) наличие специально оборудованного рабочего места (стойки) администратора, предназначенного для оптимизации потока граждан и работодателей и сокращения вероятности возникновения очередей, в пользовании справочно-информационными ресурсами, а также для предоставления иной информации; г) наличие на стойке книги отзывов и предложений, средств для оказания первой медицинской помощи, информации о вышестоящих организациях: почтовые адреса, телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты с указанием контактных данных ответственных лиц, информации о возможности бесплатного копирования документов; д) наличие рядом со стойкой копировального аппарата для предварительного бесплатного копирования гражданами и работодателями документов, необходимых для предоставления государственных услуг.

п. 127. д) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности.

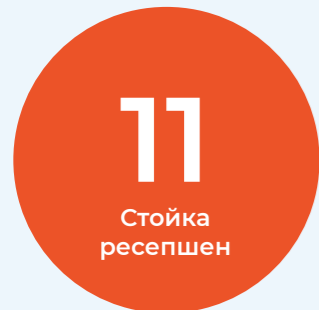
### Брендбук

п. 4.2.4.1. Стойка ресепшн является доминантным элементом в зоне. Ее размещение логически разграничивает потоки посетителей. В непосредственной близости к стойке, на пути следования вглубь здания, располагается терминал электронной очереди.

п. 4.2.6.1. Стойка ресепшн имеет разноуровневую конструкцию. Мебельная конструкция выполнена из ламинированного ДСП белого цвета и столешницы ДСП текстуры дерева светлых пород. На фронтальной части располагается фирменный паттерн из белого акрила.



# Обеспечение функционирования точки касания «Стойка ресепшен»



Консультант-администратор

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

Контроль технического состояния стойки ресепшен, обеспечение расходными материалами (постоянно)

Обеспечение надлежащего состояния стойки ресепшен (по мере поступления заявок)

Контроль соответствия требованиям Стандарта и брендбука, наличие скриптов и умение консультанта-администратора применять их на практике (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Разработка и корректировка скриптов (при появлении новых задач — в течение 2-х недель), проведение методических семинаров (в соответствии с планом внутреннего обучения), подготовка и актуализация перечня информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Изучение клиентского опыта
- ▶ Выявление барьеров и корректировка маршрутов клиента в точке касания

Подготовка макетов информационных материалов (ежеквартально)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Терминал электронной очереди»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

Терминал поможет самостоятельно выбрать нужного специалиста, услугу или сервис Кадрового центра, что сэкономит время, и позволяет не отслеживать движение очереди, а реагировать только на свой номер талона.

### Стандарт

**п. 122.** К зоне информирования граждан и работодателей предъявляются следующие требования:

б) наличие системы управления очередью, позволяющей:

- ▶ вести учет граждан и работодателей, осуществивших предварительную запись;
- ▶ вести учет граждан и работодателей, находящихся в очереди, также в зависимости от видов государственных услуг;
- ▶ отображать статус очереди;
- ▶ автоматически перенаправлять граждан и работодателей в очередь на обслуживание к следующему работнику центра занятости населения;
- ▶ формировать отчеты о посещаемости территориального центра занятости населения, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Интерактивное табло электронной очереди. Первый экран.** Терминал электронной очереди (ТЭО) предназначен для разведения потока граждан, посетивших кадровый центр. Взаимодействие с терминалом происходит самостоятельно или через администратора Кадрового центра. Основная задача ТЭО — выдать талон и направить посетителя в нужное окно приема. Как и на сайте, на главном экране ТЭО применяется сценарий разведения основных категорий пользователей — соискателей и работодателей. Ниже выведены три кнопки для наиболее частых запросов для категории «Соискатели».

**п. 3.4.8.2. Интерактивное табло электронной очереди. Второй экран.** Снизу слева расположена кнопка «Назад» для возврата на предыдущий экран. В разделе «Работодателям» сразу представлены направления услуг, кнопка выбора окна специалиста и дополнительные сервисы, выделенные отдельным блоком, так как у них отсутствует разделение на подкатегории.

**п. 3.4.8.3. Интерактивное табло электронной очереди. Третий экран.** На третьем экране в разделе «Соискателям» выводятся основные направления услуг. Кнопка «Признание безработным» выделена в отдельный блок. В других категориях для соискателей может поменяться список направлений услуг.

**п. 3.4.8.4. Интерактивное табло электронной очереди. Выбор окна специалиста.** Приходя на повторный прием, соискатель и работодатель знают номер окна, где их будет принимать специалист, к которому они записаны. В данном случае они выбирают номер окна и получают талон на прием. Плашки окон в интерфейсах ТЭО распределены между соискателями и работодателями и зонированы по цвету соответственно цветам основных разделов.



## Обеспечение функционирования точки касания «Терминал электронной очереди»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
Подготовка заявки на расходные материалы (по мере необходимости)	Планирование и обеспечение расходными материалами (постоянно)	Контроль качества функционирования ЭО (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния терминала электронной очереди (постоянно)
Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН			
Разработка и корректировка меню (интерфейса) электронной очереди (по мере необходимости)			

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Гардероб»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

Гардероб должен работать в то время, когда клиенты носят верхнюю одежду. Возможность оставить одежду, головные уборы и, например, зонты в гардеробе позволяет клиентам чувствовать себя более свободно и комфортно в теплых локациях Кадрового центра.

### Стандарт

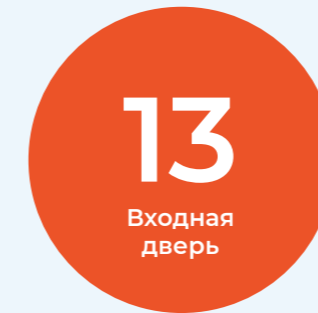
**п. 122.** К зоне информирования граждан и работодателей предъявляются следующие требования: м) наличие доступных мест общественного пользования и мест для хранения верхней одежды.

### Брендбук

**п. 4.2.4.1. Гардероб** размещается за стойкой, визуально скрыт от посетителя. Посетители не имеют прямого доступа к гардеробным шкафам.



# Обеспечение функционирования точки касания «Гардероб»



## Консультант-администратор

(при необходимости оказание помощи)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Оборудование и оснащение в соответствии с брендбуком (по заявке ТЦЗН)

Контроль соответствия брендбуку и качества функционирования гардероба (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Детский уголок»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

В детских уголках Кадровых центров созданы условия для комфортного и безопасного пребывания детей клиентов, а также проведения групповых занятий по профориентации в игровой форме.

### Стандарт

**п. 122.** К зоне информирования граждан и работодателей предъявляются следующие требования: и) наличие оборудованной детской комнаты или детского уголка для посетителей с детьми.

### Брендбук

**п. 3.4.10.1. Детская зона** размещена в отдалении от зон деловой активности, но в прямом визуальном контакте с местами ожидания. Отделена от общего пространства декоративным ограждением. Примыкает к глухой стене с возможностью установки ТВ.



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Обеспечение функционирования точки касания «Детский уголок»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Оборудование и оснащение в соответствии с брендбуком (по мере необходимости)

Контроль соответствия требованиям брендбука и качества функционирования детского уголка (постоянно)

Подготовка перечня дидактических материалов по ранней профориентации (по мере необходимости)

Больше фотографий точки касания



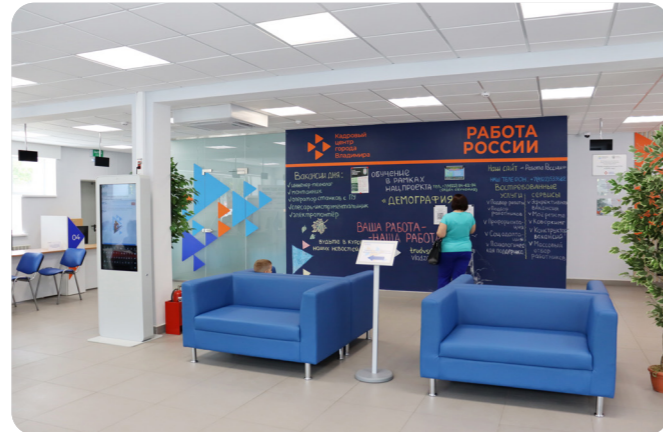
Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Точка касания «Места для ожидания»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

В Кадровых центрах созданы условия комфортного ожидания приема специалиста: в местах ожидания смонтированы зарядки для электронных устройств, кондиционеры, кулеры и кофе-пойнты.



### Стандарт

**п. 122.** К зоне информирования граждан и работодателей предъявляются следующие требования: а) наличие сектора ожидания и сектора цифровых сервисов; к) наличие аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры) или бутилированной питьевой воды.

**п. 131.** Помещения территориальных центров занятости населения в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание посетителей.

### Брендбук

**п. 4.2.4.1. Зона ожидания** размещается в центральной части здания. Пространство носит сдержанный, нейтральный характер.

Мебельная группа не должна преграждать основные пути следования посетителей. Используется простая конструктивная мебель в фирменном или нейтральном цвете, удобная, стойкая к износу. В качестве обивки мебели, находящейся в местах повышенной проходимости, рекомендуется использовать текстиль, отвечающий требованию прочности, а также экокожу.

**п. 4.2.4.2. Зона кафе** размещена рядом с детской зоной. Мебель и оборудование устанавливаются в нишу. Рядом располагаются мебельные группы для принятия пищи.

# Обеспечение функционирования точки касания «Места для ожидания»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Оборудование и оснащение в соответствии с брендбуком (по мере необходимости)

Контроль соответствия требованиям брендбука и качества мест для ожидания (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Навигационные указатели»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают быстро и легко получить информацию об услугах Кадровых центров, режиме работы и точках приема новых специалистов и местах получения необходимых мер поддержки.



### Стандарт

п. 126. Общие требования к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон): в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

### Брендбук

п. 4.3.5. **Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

п. 4.3.5. **Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей. Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

п. 4.3.5. **Консоль** — это упрощенный указатель места, завершает маршрут посетителя. Размещается над окном приема или дверью кабинета. Конструктивное решение — п.4.3.6.5.

п. 4.3.7.2. **Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

п. 4.3.7.3. **Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

п. 4.3.4.2. Макеты навигационных указателей зоны информирования клиентов представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния навигационных указателей (постоянно)

Контроль соответствия требованиям брендбука и качества мест для ожидания (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона информирования клиентов (з-III)

### Ценности для клиента

Полная и размещенная в соответствии с брендбуком информация минимизирует усилия при получении услуг и сервисов, а также сокращает время обслуживания.

### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования; л) наличие телевизионных экранов для трансляции новостей региона и муниципального образования, информационно-просветительских видеороликов и рекламы вакансий (не менее одного на каждые 50 м<sup>2</sup> площади сектора); е) наличие цифровых сервисов, включающих программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ клиентов к единой цифровой платформе, единому portalу, региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения...

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Стойка для рекламных материалов** предназначена для размещения рекламно-информационных материалов.

Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.12

**п. 3.3.8.1. Листовка А4** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.9.1. Буклет** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.10. Флаер** (экспликация на заполнение)

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм.

Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.5. Настенный текстовый блок** содержит эмоциональные сообщения в виде текста и пиктограмм. Располагается на стене или перегородке.

Экспликация на заполнение — п.4.3.6.9

**п. 3.4.10.1.** Заставки электронных **инфоматов** могут быть двух вариантов:

- ▶ в режиме ожидания (должна содержать логотип и соответствовать правилам руководства по фирменному стилю бренда «Работа России»)
- ▶ фоновое изображение в рабочем состоянии терминала

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны информирования клиентов представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:

[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Информационные носители в зоне информирования

- ▶ В зоне информирования размещается информация о Кадровом центре, а также об оказываемых клиентам мерах поддержки и сервисах.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах (стойках) на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

## Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://glvrd.ru> (чистота/читаемость)



## Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

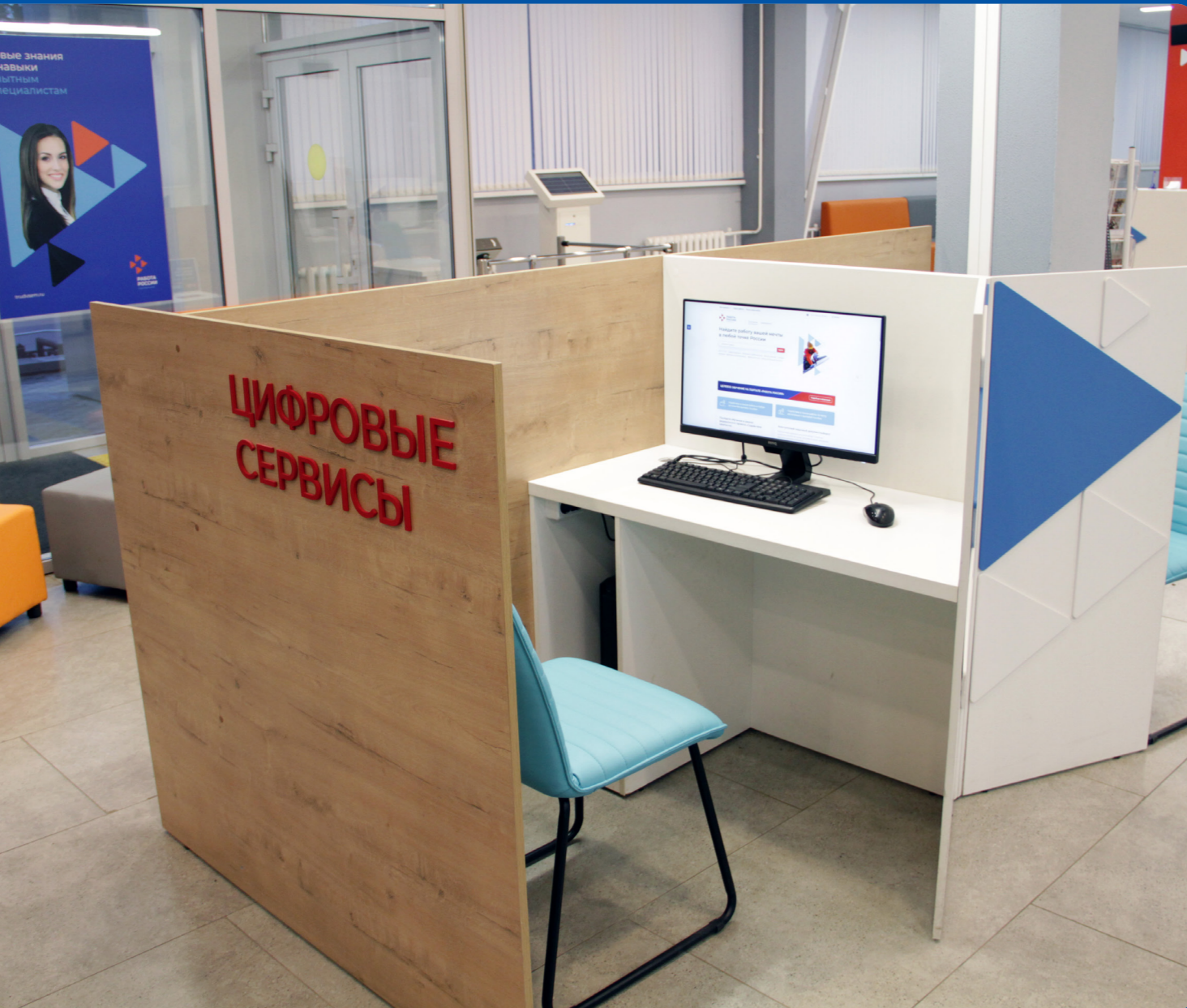
### Ответственные за функционирование точки касания

<p>Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН</p>	<p>АХО УЦЗН</p>	<p>Отдел контроля качества УЦЗН</p>	<p>Отдел информационных систем УЦЗН</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)</li> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)</li> </ul>	<p>Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)</p>	<p>Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)</p>	<p>Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)</p>
<p>Отдел методологического сопровождения УЦЗН</p>	<p>Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН</p>	<p>Пресс-служба УЦЗН</p>	
<p>Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Анализ потребностей клиентов</li> <li>▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)</li> </ul>	<p>Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)</p>	

Больше фотографий точки касания



## Зона цифровых сервисов (3-IV)



### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 16. АРМ клиента

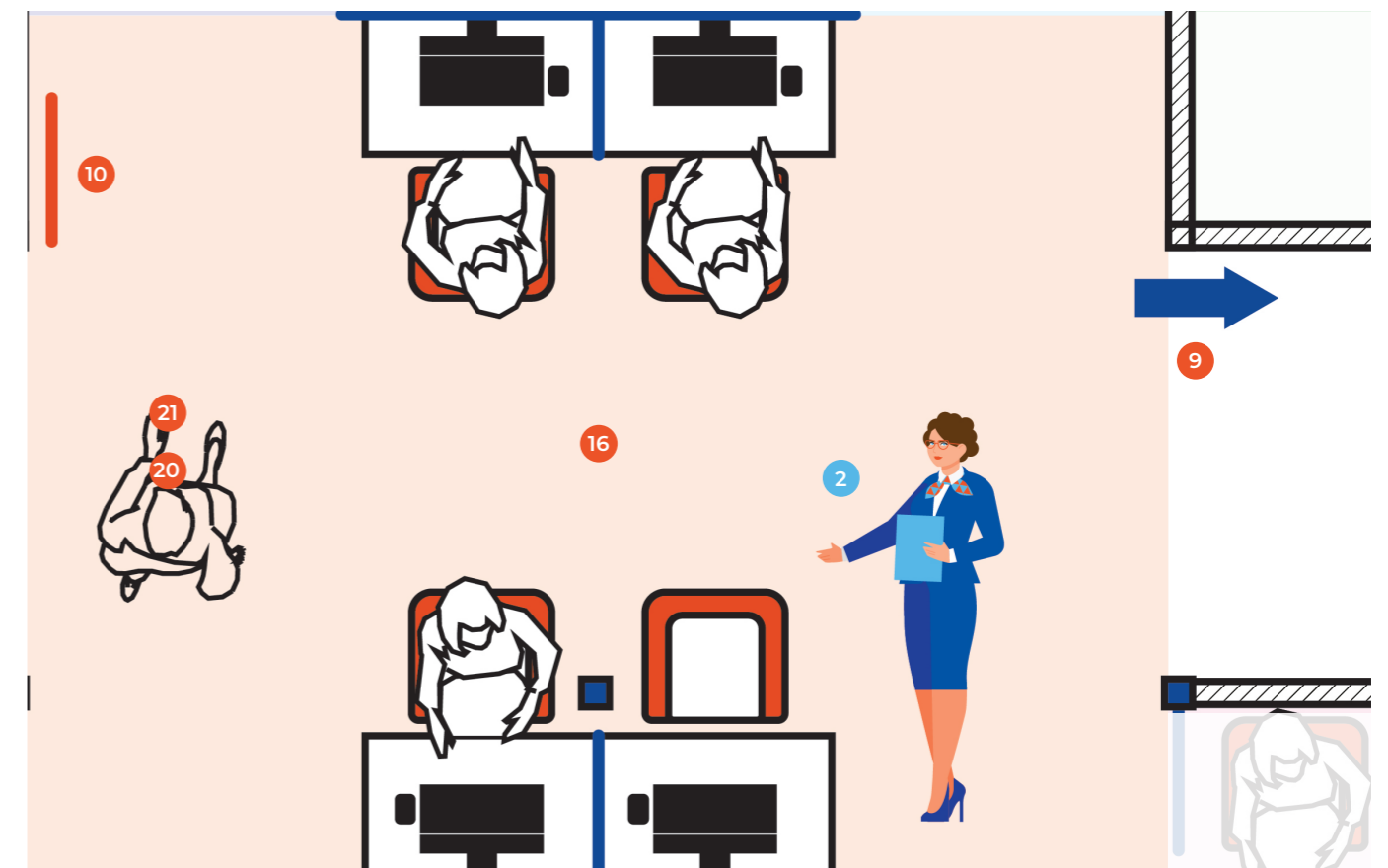
### Назначение зоны

Кадровые центры дают клиентам возможность получить услуги в электронном виде. Здесь возможны регистрация граждан и работодателей на портале «Работа России», создание учетной записи на «Госуслугах», а также получение клиентом информации из официальных источников.

### Ответственный специалист

- 2. Цифровой консультант

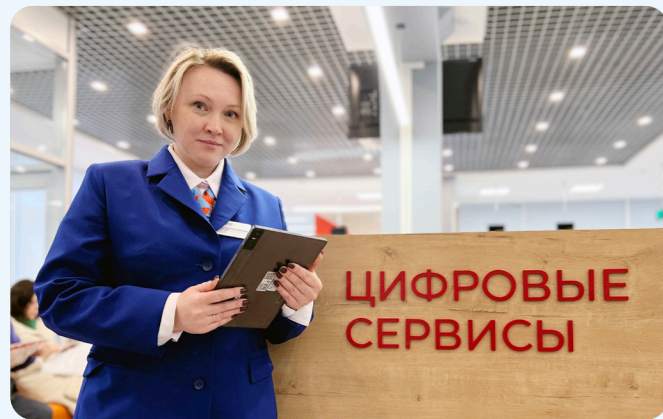
- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня



# Ответственный специалист

## Зона цифровых сервисов (з-IV)

### Цифровой консультант



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста

- ▶ встреча посетителей зоны цифровых сервисов
- ▶ содействие клиенту в оформлении документов/получении сервисов в электронном виде
- ▶ регистрация/подтверждение учетной записи посетителя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)
- ▶ помощь в регистрации клиента на единой цифровой платформе «Работа России» и подаче заявления на получение мер поддержки, содействие соискателю в составлении резюме и т.д.
- ▶ помощь клиентам с ОВЗ, в т.ч. при использовании специализированного оборудования

#### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента сотрудник встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте! Меня зовут Наталья, я Ваш цифровой консультант. Как я могу к Вам обращаться?

— Олег.

— Олег, я здесь, чтобы помочь Вам. Вы можете воспользоваться гостевым компьютером и подать заявление на поиск работы на портале «Работа России». Вы также можете подать заявление в мобильном телефоне, а я могу Вам помочь, если это необходимо. Скажите, чтобы подать заявление, Вам нужна будет моя помощь?

# Точка касания «АРМ клиента»

## Зона цифровых сервисов (з-IV)

### Ценности для клиента

Здесь можно быстро и с минимальными усилиями:

- ▶ зарегистрироваться на портале «Работа России»
- ▶ подтвердить учетную запись в «Госуслугах»
- ▶ выйти в интернет
- ▶ получить консультации и подать заявление на оказание услуги и др.

### Стандарт

**п. 43.** В секторах цифровых сервисов организуется взаимодействие консультантов с гражданами и работодателями в целях информационной, консультационной и организационно-технической поддержке клиентов при подаче ими заявлений на предоставление государственных услуг и сервисов в электронной форме, работе в личных кабинетах на единой цифровой платформе и едином портале, получении результатов предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения.

**п. 44.** а) бесплатный доступ к электронным услугам и сервисам в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе к ЕЦП, РПГУ, информационно-правовой системе «Официальный интернет-портал правовой информации», на официальные сайты федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, к системе электронных сервисов информационного портала «Онлайнинспекция.рф»; б) информирование о мероприятиях в сфере занятости, дополнительных услугах, предоставляющих территориальными центрами занятости населения, способах их получения, а также о порядке получения сведений о ходе предоставления государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг; в) консультационное сопровождение при подаче заявлений на получение государственных услуг в области содействия занятости в электронной форме, работе в личных кабинетах на ЕЦП и получении результата предоставления услуги в электронной форме; г) регистрация, подтверждение, восстановление, удаление учетной записи в ЕСИА.

**п. 45.** Сектор цифровых сервисов для граждан оборудуется в территориальных центрах занятости населения с количеством окон приема в зоне первично-

го приема граждан более пяти из расчета одно АРМ для граждан на пять окон первичного приема. Сектор цифровых сервисов для работодателей оборудуется в центре занятости населения с количеством АРМ специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями более пяти из расчета одно АРМ для работодателей на пять рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями. Сектор цифровых сервисов для граждан в помещениях территориального центра занятости населения с количеством окон первичного приема граждан менее пяти включает не менее одного АРМ. Сектор цифровых сервисов для работодателей в помещениях центра занятости населения с количеством рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями менее пяти включает не менее одного АРМ. Возможно заменить АРМ планшетными компьютерами/электронными планшетами...

**п. 46.** Для цифровых консультантов в секторе цифровых сервисов должен быть обеспечен доступ к ЕЦП, региональной информационной системе ГУ СЗН, к ЕСИА.

**п. 48.** В целях учета консультаций, оказанных клиентам в секторе цифровых сервисов, территориальным центром занятости населения ведется журнал учета консультаций.

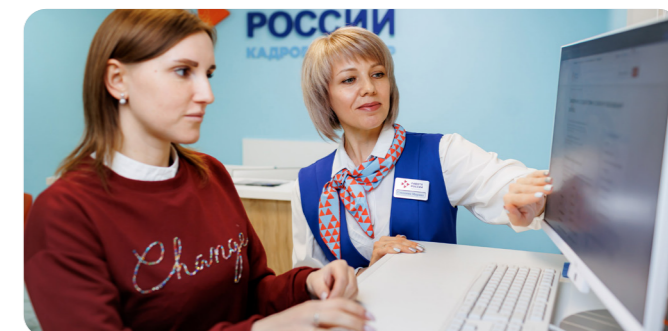
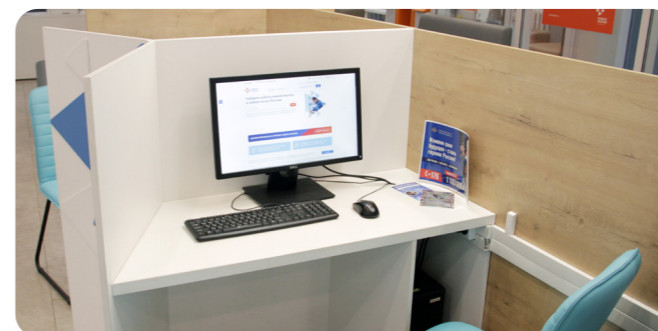
### Брендбук

**п. 4.2.4.4. Зона цифровых сервисов** располагается в непосредственной близости от входной зоны Кадрового центра (в частности, стойки ресепшн) и имеет возможность прямого сообщения с зоной ожидания посетителей. Цифровые сервисы необходимо отделить от входной зоны прозрачной перегородкой для обеспечения визуального контакта с сотрудниками Кадрового центра за стойкой ресепшн. Визуально пространство сектора цифровых сервисов сочетается с оформлением входной зоны и представляет единое целое.

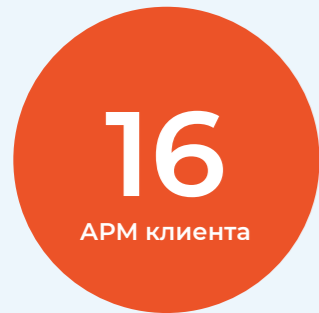
Расстановка мебели в зоне цифровых сервисов должна отвечать основным эргономическим требованиям, обеспечивать комфортное прохождение процессов в данной зоне

**Стул для посетителей:** 4–5-лучевая металлическая база. Цельный каркас сидения. Обивка голубого цвета, близкого к RGB 0;51;160.

**Бенч-система столов** на 2–4 места: минимальные габариты: 1100 × 500 × 720(Н) мм. О-образный металлический каркас белого цвета. Столешница — текстура дерева светлых пород. С трех сторон экран (ДСП, обклеенная поролоном и обшитая тканью), цвет RGB 207;69;32.



# Обеспечение функционирования точки касания «АРМ клиента»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

- ▶ Контроль за техническим и санитарным состоянием оборудования, помещений (ежедневно)
- ▶ Подготовка заявок на устранение недостатков (по мере необходимости)

Обеспечение надлежащего состояния мебели (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния оборудования (постоянно)

- ▶ Изучение клиентского опыта
- ▶ Выявление барьеров (1 раз в полгода)

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



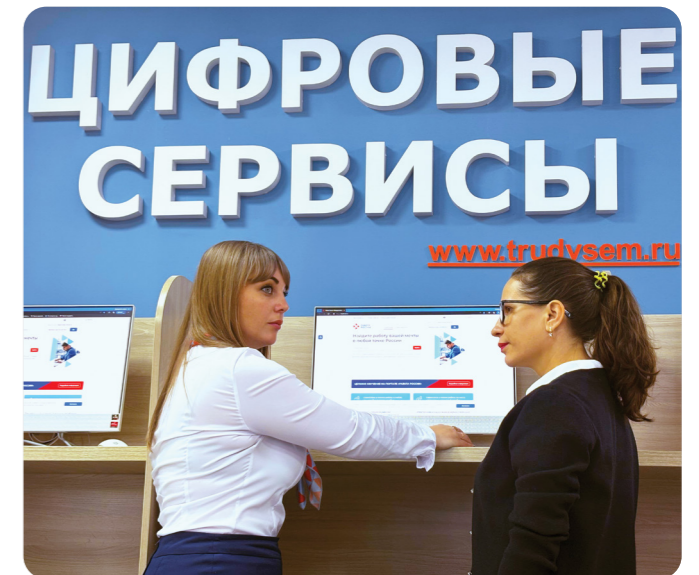
# Точка касания «Навигационные указатели»

Зона цифровых сервисов (з-IV)

## Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.



## Стандарт

**п. 126.** Общие требования к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон): в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

## Брендбук

**п. 4.3.5. Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей.  
Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для ин-

валидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей зоны цифровых сервисов представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Цифровой консультант**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния навигационных указателей (постоянно)

Контроль соответствия навигационных указателей расположению зон и секторов (постоянно)

Больше фотографий точки касания



## Точка касания «Информационные носители»

### Зона цифровых сервисов (з-IV)

#### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне цифровых сервисов помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.

#### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 126.** Общие требования к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон): б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

#### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может

быть различным — в зависимости от потребностей центра.  
Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Стойка для рекламных материалов** предназначена для размещения рекламно-информационных материалов.

Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.12

**п. 3.3.8.1. Листовка А4** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.9.1. Буклет** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.10. Флаер** (экспликация на заполнение)

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм.  
Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.5. Настенный текстовый блок** содержит эмоциональные сообщения в виде текста и пиктограмм. Располагается на стене или перегородке.  
Экспликация на заполнение — п.4.3.6.9

**п. 3.4.10.1.** Заставки электронных **инфоматов** могут быть двух вариантов:

- ▶ в режиме ожидания (должна содержать логотип и соответствовать правилам руководства по фирменному стилю бренда «Работа России»)
- ▶ фоновое изображение в рабочем состоянии терминала

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны цифровых сервисов представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:  
[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://qlvrd.ru> (чистота/читаемость)

## Информационные носители в зоне цифровых сервисов

- ▶ В зоне цифровых сервисов размещается информация о порядке регистрации (подтверждения) учетной записи посетителя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), и пошаговая инструкция работы на Единой цифровой платформе «Работа России».
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах/стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».



# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Цифровой консультант**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)
- ▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)

Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



## Зона приема граждан (з-V)



### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 17. Окно приема граждан

### Назначение зоны

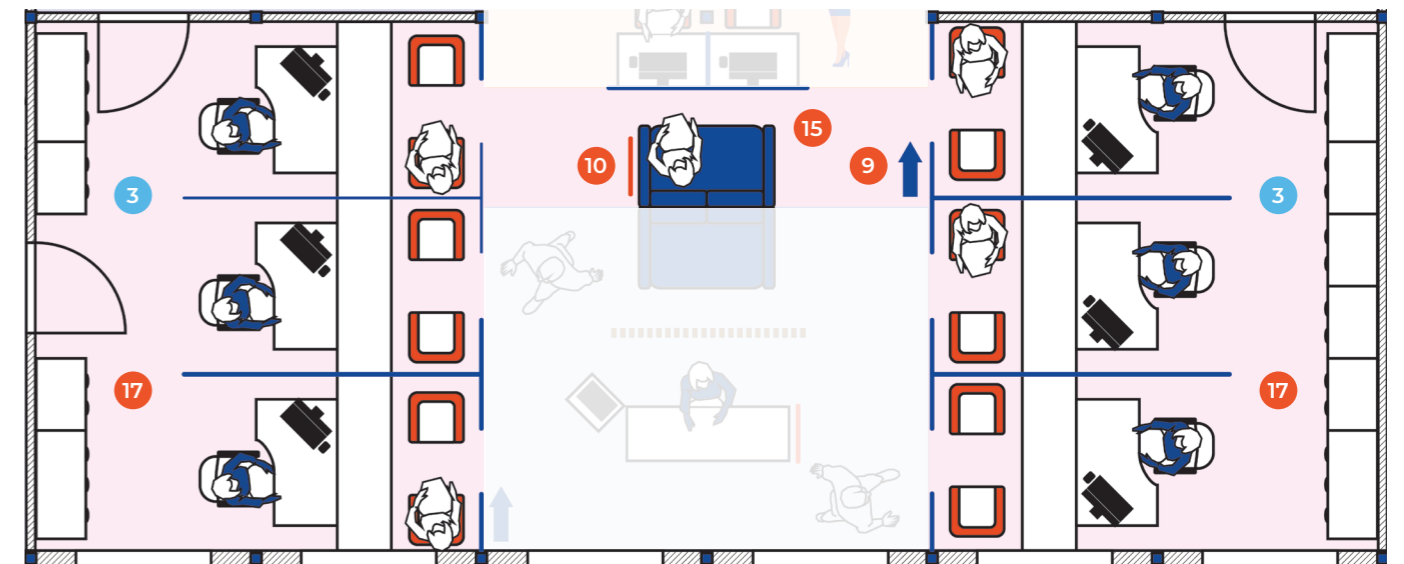
Основное пространство Кадрового центра, где происходит взаимодействие сотрудников с клиентами и оказание госуслуг, мер поддержки и сервисов.

Зона предназначена для оказания гражданам государственных услуг в сфере занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг и мер поддержки, а также сервисов.

### Ответственный специалист

- 3. Карьерный консультант

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня



# Ответственный специалист

## Зона приема граждан (з-V)

## Карьерный консультант



### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

### Функционал ответственного специалиста

- ▶ определение потребности клиента
- ▶ формирование индивидуального плана развития карьерной траектории
- ▶ оказание необходимых мер поддержки
- ▶ приглашение на проводимые мероприятия (ярмарки вакансий, открытые отборы востребованных работодателей, экскурсии на предприятия и др.)
- ▶ определение с клиентом списка наиболее желательных для трудоустройства вакансий, подготовка резюме (составление, корректировка, аудит и др.) и сопроводительных писем для рассылки работодателям
- ▶ содействие в участии в профтурах и стажировках на предприятии
- ▶ расширение знаний клиента о каналах поиска работы, в том числе использование социальных сетей и мессенджеров;
- ▶ предоставление возможности оставить обратную связь о работе Карьерного консультанта

### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента сотрудник встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Ксения. Как я могу к Вам обращаться?

— Иван.

— Иван, я буду Вашим персональным куратором. Моя главная цель — оказать содействие в поиске работы и наладить взаимодействие с работодателями. На нашей первой встрече я помогу Вам проверить все необходимые документы, внесу данные в ваше личное дело и расскажу о плане нашего дальнейшего сотрудничества. Я думаю, все получится, как Вы запланировали! Пожалуйста, задавайте вопросы в ходе встречи, если что-то будет непонятно.

# Точка касания «Окно приема»

## Зона приема граждан (з-V)

### Ценности для клиента

Минимальная дистанция между клиентом и специалистом делают процесс оказания услуг максимально ориентированным на решение запроса соискателя. Открытое пространство вокруг подчеркивают прозрачность работы специалистов, демонстрируют полное доверие к клиентам и между сотрудниками.

### Стандарт

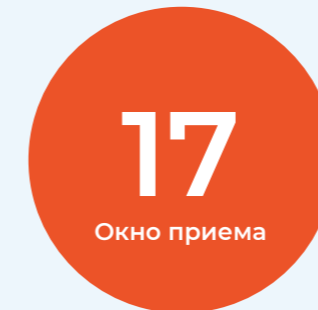
**п. 123.** Требования к зоне первичного приема граждан: оборудование «окон приема», наличие компьютера, наличие дополнительных монитора, клавиатуры и компьютерной мыши, или планшета, которыми может воспользоваться посетитель; наличие стульев (не менее двух у каждого стола), столов, информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения.

### Брендбук

**п. 4.3.6.7. Номер окна** размещается за стеклянной перегородкой окна приема совместно с табло номера электронной очереди. Если окно приема расположено за стеной или непрозрачной перегородкой, номер размещается снаружи помещения, у двери, со стороны дверной ручки. Все макеты единого размера. Размер фронтальной поверхности — 150×150 мм.



# Обеспечение функционирования точки касания «Окно приема»



**Карьерный консультант**

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

- ▶ Изучение клиентского опыта
- ▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения клиентского опыта (1 раз в полгода)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Места для ожидания»

## Зона приема граждан (з-V)

### Ценности для клиента

- ▶ Возможность ожидания в комфортных условиях получения необходимых услуг и сервисов.
- ▶ Возможность получения дополнительных сервисов (зарядка электронных устройств, кондиционер, кулер, кофе-пойнт и др.)



### Стандарт

**п. 122.** а) наличие зоны ожидания и сектора цифровых сервисов; к) наличие аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры) или бутилированной питьевой воды.

**п. 131.** Помещения территориальных центров занятости населения в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание посетителей.

### Брендбук

**п.4.2.4.1. Зона ожидания** размещается в центральной части здания. Пространство носит сдержанный, нейтральный характер.

**Мебельная группа** не должна преграждать основные пути следования посетителей. Используется простая конструктивная мебель в фирменном или нейтральном цвете, удобная, стойкая к износу. В качестве обивки мебели, находящейся в местах повышенной проходимости, рекомендуется использовать текстиль, отвечающий требованию прочности, а также экокожу.

# Обеспечение функционирования точки касания «Места для ожидания»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Оборудование и оснащение в соответствии с брендбуком (по мере необходимости)

Контроль соответствия требованиям брендбука и качества мест для ожидания (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Навигационные указатели»

## Зона приема граждан (з-V)

### Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.



### Стандарт

**п. 126.** в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения.

### Брендбук

**п. 4.3.5. Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

**п. 4.3.5. Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей. Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

**п. 4.3.5. Консоль** — это упрощенный указатель места, завершает маршрут посетителя. Размещается над окном приема или дверью кабинета. Конструктивное решение — п.4.3.6.5.

**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей зоны приема граждан представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Карьерный консультант**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния навигационных указателей (постоянно)

Контроль соответствия навигационных указателей расположению зон и секторов (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона приема граждан (з-V)

### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне приема граждан помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.



### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 123.** Требования к сектору первичного приема граждан: наличие дополнительного монитора, клавиатуры и компьютерной мыши, или планшета, которыми может воспользоваться посетитель; наличие стульев (не менее двух у каждого стола), столов, информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов... территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации... о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нуж-

ную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны приема граждан представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

### Информационные носители в зоне приема граждан

- ▶ В зоне приема граждан размещается информация о мерах поддержки и сервисах, оказываемых в Кадровом центре, реклама вакансий, а также анонсы мероприятий, открытых отборов, ярмарок вакансий и др.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах или стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

### Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://glvrd.ru> (чистота/читаемость)

# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Карьерный консультант**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)
- ▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)

Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



## Зона приема работодателей (з-VI)

### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 15. Места для ожидания
- 18. Окно приема работодателей

### Ответственный специалист

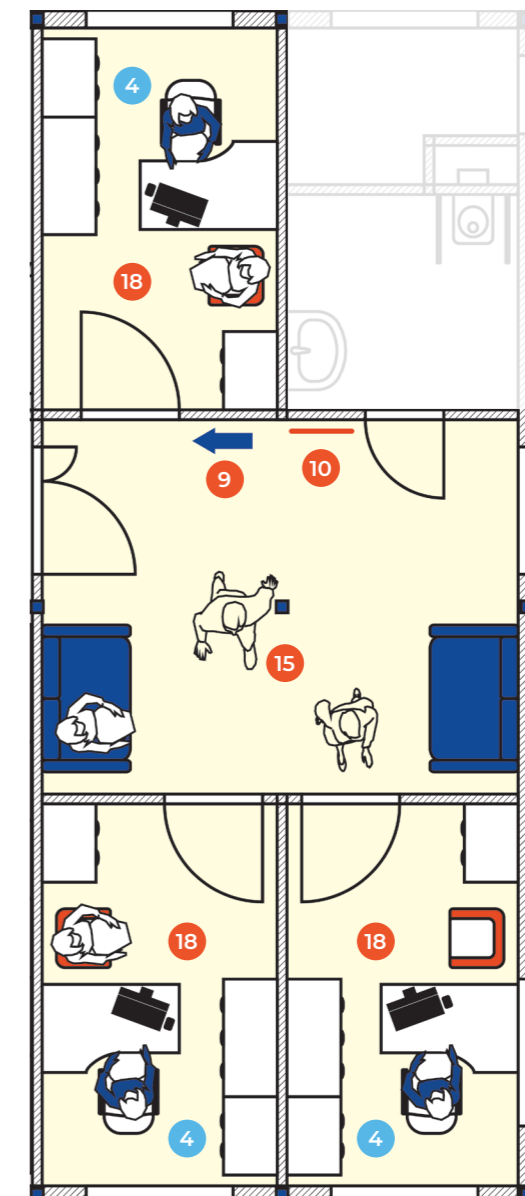
- 4. Кадровый консультант

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

### Назначение зоны

Основное пространство Кадрового центра, где происходит взаимодействие сотрудников с работодателями и оказание госуслуг, мер поддержки и сервисов.

Зона предназначена для оказания работодателям государственных услуг в сфере занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг и мер поддержки, а также сервисов.



СЕКТОР ПО РАБОТЕ  
С РАБОТОДАТЕЛЯМИ

# Ответственный специалист

## Зона приема работодателей (з-VI)

## Кадровый консультант



### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

### Функционал ответственного специалиста

- ▶ определение потребности клиента
- ▶ формирование индивидуального плана развития кадровой траектории
- ▶ оказание необходимых мер поддержки
- ▶ консультирование по вопросам регистрации организации и размещении информации на единой цифровой платформе «Работа России»
- ▶ актуализация информации и аудит размещенных на единой цифровой платформе вакансий работодателя
- ▶ предварительный отбор соискателей на вакантные рабочие места клиента
- ▶ консультирование по вопросам квотирования рабочих мест и оборудования специальных рабочих мест для сотрудников с ОВЗ
- ▶ содействие в организации профтуров и стажировок на предприятии
- ▶ информирование о возможности создания рабочих мест с временной занятостью
- ▶ информирование о проводимых мероприятиях для работодателей (бизнес встречи, круглые столы)
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Кадрового консультанта

### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента сотрудник здоровается, приветствует посетителя, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Юлия Петрова, я кадровый консультант центра занятости. В понедельник я направляла Вам презентацию наших услуг и по телефону мы договаривались о встрече. Как я могу к Вам обращаться?

— Здравствуйте, я Наталья Ивановна.

— Очень приятно. Наталья Ивановна, Вы готовы обсудить со мной вопросы нашего сотрудничества?

# Точка касания «Окно приема»

## Зона приема работодателей (з-VI)

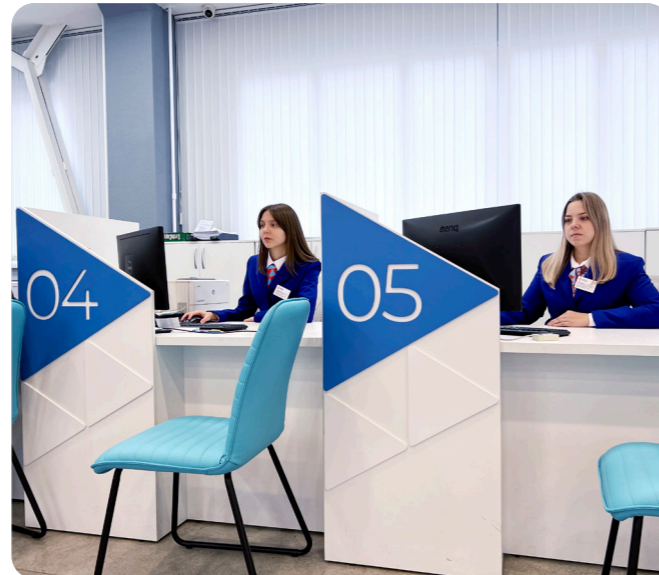
### Ценности для клиента

Взаимодействие специалистов Кадровых центров с работодателями организовано для комфортного общения о потребностях и особенностях работы предприятия, получения рекомендаций по доработке вакансий, доходах сотрудников и условиях труда.



### Стандарт

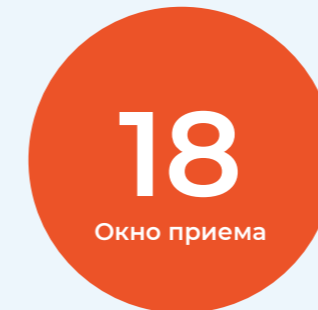
**п. 123.** Требования к зоне первичного приема граждан: оборудование «окон приема», наличие компьютера, наличие дополнительных монитора, клавиатуры и компьютерной мыши, или планшета, которыми может воспользоваться посетитель; наличие стульев (не менее двух у каждого стола), столов, информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения.



### Брендбук

**п. 4.3.6.7. Номер окна** размещается за стеклянной перегородкой окна приема совместно с табло номера электронной очереди. Если окно приема расположено за стеной или непрозрачной перегородкой, номер размещается снаружи помещения, у двери, со стороны дверной ручки. Все макеты единого размера. Размер фронтальной поверхности — 150×150 мм.

# Обеспечение функционирования точки касания «Окно приема»



**Кадровый консультант**

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

- ▶ Изучение клиентского опыта
- ▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения клиентского опыта (1 раз в полгода)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Места для ожидания»

## Зона приема работодателей (з-VI)

### Ценности для клиента

В Кадровых центрах созданы условия комфортного ожидания приема специалиста: в местах ожидания смонтированы зарядки для электронных устройств, кондиционеры, кулеры и кофе-поинты



### Стандарт

**п. 122.** а) наличие зоны ожидания и сектора цифровых сервисов; к) наличие аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры) или бутилированной питьевой воды.

**п. 131.** Помещения территориальных центров занятости населения в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание посетителей.

### Брендбук

**п.4.2.4.1. Зона ожидания** размещается в центральной части здания. Пространство носит сдержанный, нейтральный характер.

**Мебельная группа** не должна преграждать основные пути следования посетителей. Используется простая конструктивная мебель в фирменном или нейтральном цвете, удобная, стойкая к износу. В качестве обивки мебели, находящейся в местах повышенной проходимости, рекомендуется использовать текстиль, отвечающий требованию прочности, а также экокожу.

# Обеспечение функционирования точки касания «Места для ожидания»



## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Оборудование и оснащение в соответствии с брендбуком (по мере необходимости)

Контроль соответствия требованиям брендбука и качества мест для ожидания (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания

## «Навигационные указатели»

### Зона приема работодателей (з-VI)

#### Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.

#### Стандарт

**п. 126.** Общие требования к оснащению и оформлению функциональных секторов (зон): в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения.

#### Брендбук

**п. 4.3.5. Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

**п. 4.3.5. Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей. Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

**п. 4.3.5. Консоль** — это упрощенный указатель места, завершает маршрут посетителя. Размещается над окном приема или дверью кабинета. Конструктивное решение — п.4.3.6.5.

**п. 4.3.5 Табличка на кабинет** подтверждает назначение кабинета. Размещается

рядом с дверью кабинета на стене или стеклянной перегородке. Конструктивное решение — п.4.3.6.6.

**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей зоны приема работодателей представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:

[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)



# Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Кадровый консультант**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния навигационных указателей (постоянно)

Контроль соответствия навигационных указателей расположению зон и секторов (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона приема работодателей (з-VI)

### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне приема работодателей помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.

### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации... о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

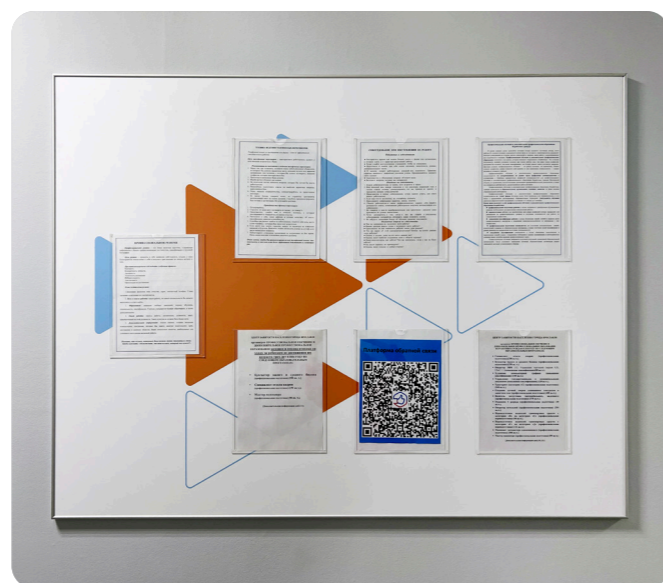
п. 4.3.4.2. Макеты информационных носителей зоны приема работодателей представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Информационные носители в зоне приема работодателей

- ▶ В зоне приема работодателей размещается информация о мерах поддержки и сервисах, оказываемых в Кадровом центре, анонсы мероприятий для работодателей.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах или стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

## Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://qlvrd.ru> (чистота/читаемость)



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Кадровый консультант**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)</li> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)	Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

## Зона групповых занятий (з-VII)



### Точки касания

- 10. Информационные носители
- 19. Пространство зоны групповых занятий

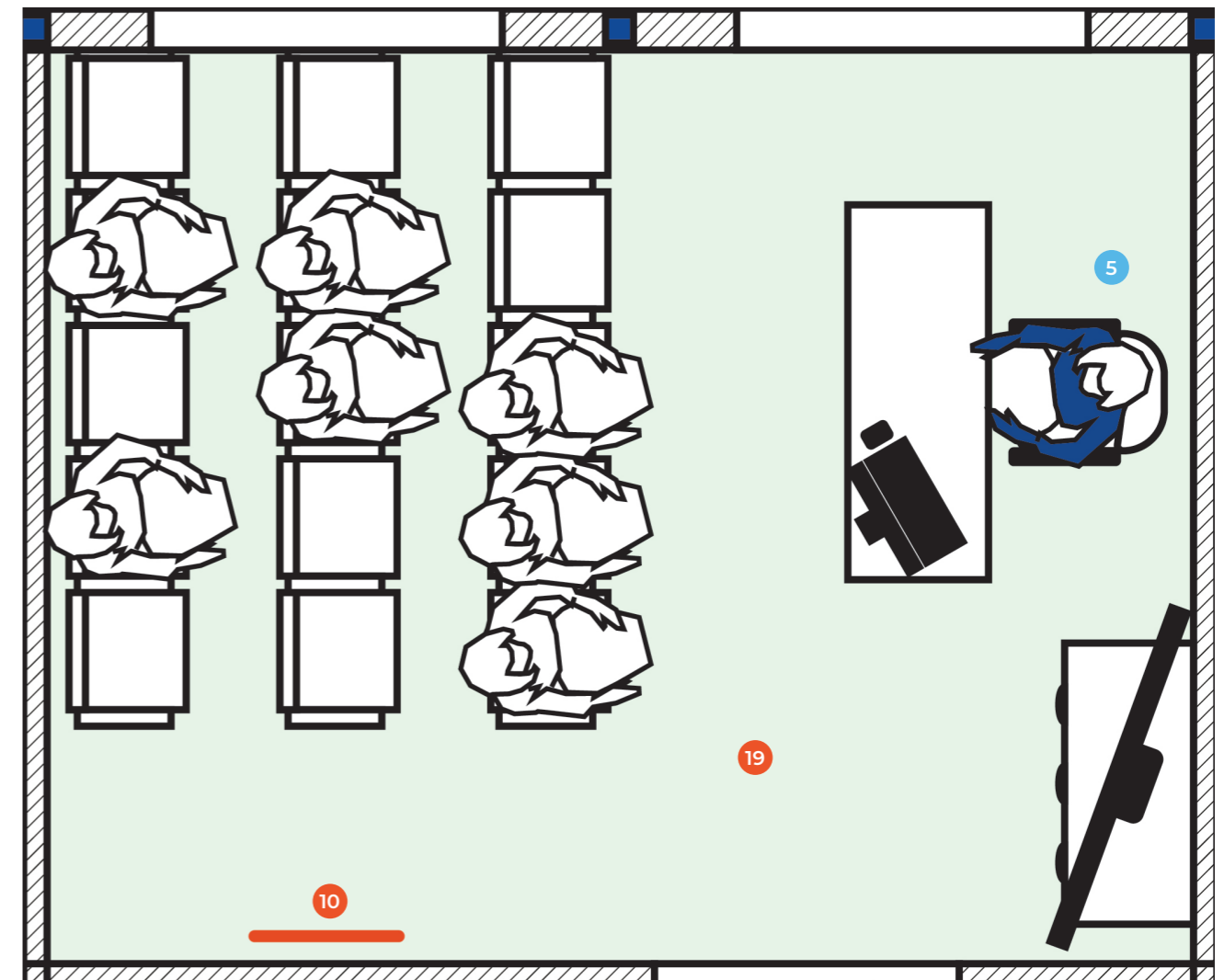
### Назначение зоны

Зона предназначена для групповых встреч и занятий работодателей и соискателей, проведения массовых мероприятий и тематических событий.

### Ответственный специалист

- 5. Профконсультант, психолог

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня



# Ответственный специалист

## Зона групповых занятий (з-VII)

### Профконсультант, психолог



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста

- ▶ проведение профориентационной работы
- ▶ помощь в выборе профессии
- ▶ психологическая поддержка
- ▶ консультирование по вопросам трудоустройства на квотируемые рабочие места для клиентов с ОВЗ
- ▶ содействие в участии в профтурах и стажировках на предприятии
- ▶ информирование о проводимых мероприятиях (тренинги, ярмарки вакансий, открытые отборы, гарантированное собеседование и др.)
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Карьерного консультанта

#### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече посетителя сотрудник встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту, при необходимости оказывает помощь в перемещении. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Светлана, я профконсультант (психолог), могу сориентировать Вас по услугам, предоставляемым центром занятости. Как я могу к Вам обращаться?

— Анна Сергеевна.

— Анна Сергеевна, расскажите о цели визита, и я смогу Вас проконсультировать о мерах поддержки и порекомендовать необходимый Вам набор сервисов для дальнейшего трудоустройства.

# Точка касания «Пространство зоны групповых занятий»

## Зона групповых занятий (з-VII)

### Ценности для клиента

Здесь клиент может получить полезную информацию и консультации по вопросам трудоустройства, подобрать нужных сотрудников, воспользоваться различными услугами и сервисами, а также получить поддержку в группах.

У соискателей есть возможность участвовать в профориентационных мероприятиях, тренингах, деловых играх, а также в информационных и обучающих программах.

Кроме того, работодатели проводят здесь ярмарки трудоустройства, открытые отборы на конкретные вакансии и встречи соискателей с руководством.

### Стандарт

**п. 125.** Требования к залу групповых занятий (конференц-залу): наличие специально выделенного помещения для проведения групповых занятий, информационных, обучающих и иных мероприятий с гражданами и работодателями, оборудование помещения системой видео-конференц-связи для проведения дистанционных занятий.

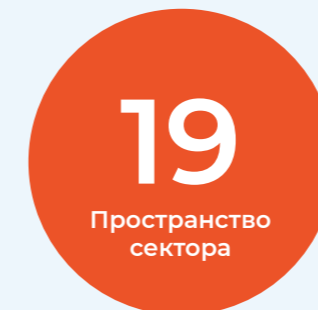


### Брендбук

**п. 4.2.4.4. Помещение для групповых занятий** размещается в глубине центра, рядом с кабинетом психолога. Оформление зала аналогично зонам, предназначенным для работы с гражданами. Стены в помещении рекомендуется насытить имиджевыми и информационными материалами. Декоративный элемент — деревянные рейки в конструкции стены — следует разместить на основной стене помещения.

Рекомендации по отделке мебели в зоне групповых занятий аналогичны рекомендациям в зонах работы с соискателем.

# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство зоны групповых занятий»



Профконсультант,  
психолог

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния</li> <li>▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния оборудования, в том числе функционирование системы ВКС и доступа к интернету (постоянно)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	Отдел оказания услуг работодателям
Методологическое сопровождение и обучение специалистов (в соответствии с планом работы ЦЗН)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Изучение клиентского опыта</li> <li>▶ Выявление барьеров (1 раз в полгода)</li> <li>▶ Проведение занятий по развитию клиентоцентричных навыков сотрудников КЦ (в соответствии с планом внутреннего обучения)</li> <li>▶ Разработка мер повышения качества клиентского опыта</li> </ul>	Подготовка макетов раздаточных информационных материалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)	Организация групповых занятий для клиентов (в соответствии с планом работы ЦЗН)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона групповых занятий (з-VII)

### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне групповых занятий помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.

### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации... о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.5. Настенный текстовый блок** содержит эмоциональные сообщения в виде текста и пиктограмм. Располагается на стене или перегородке. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.9

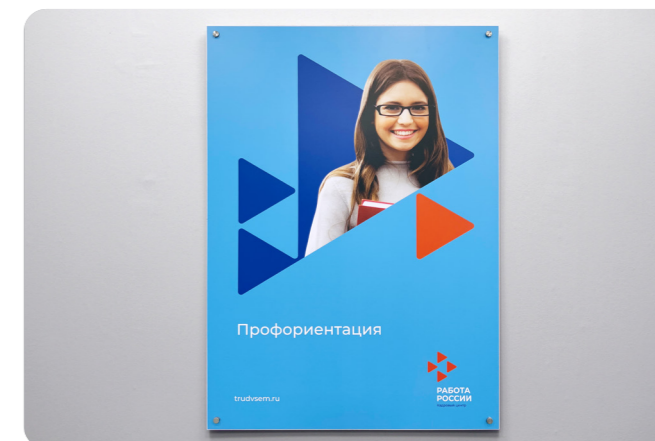
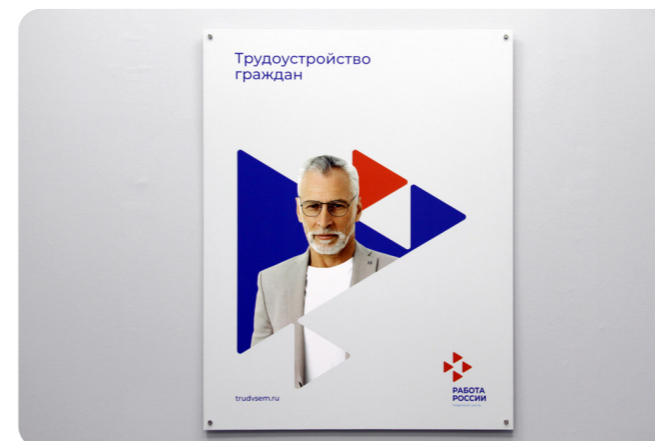
**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны групповых занятий представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Информационные носители в зоне групповых занятий

- ▶ В зоне групповых занятий размещаются анонсы профориентационных мероприятий, буклеты с информацией об обучении, переобучении и повышении квалификации.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах или стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

## Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://glvrd.ru> (чистота/читаемость)



# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)
- ▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)

Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



## Зона индивидуальной работы (з-VIII)



### Точки касания

9. Навигационные указатели
10. Информационные носители
20. Пространство для взаимодействия с гражданами
21. Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью
22. Пространство для взаимодействия с работодателями
23. Кабинет профконсультанта, психолога

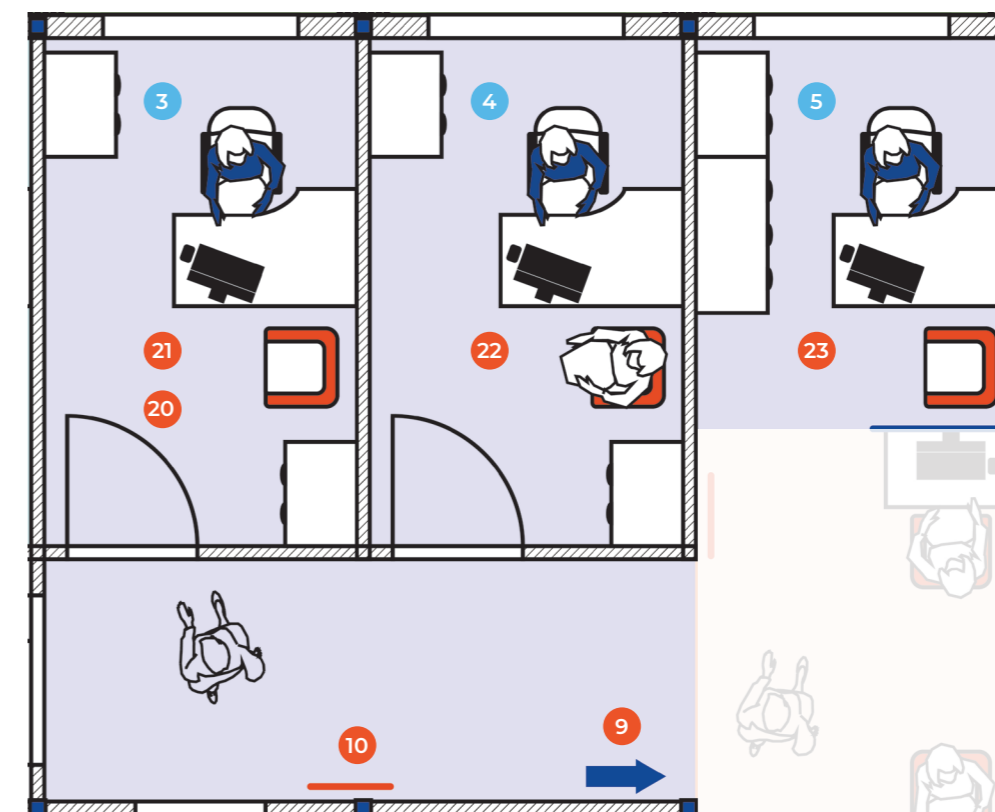
### Назначение зоны

Зона предназначена для проведения индивидуальной работы с гражданами и работодателями, предоставления им при необходимости мер психологической поддержки.

### Ответственный специалист

3. Карьерный консультант
4. Кадровый консультант
5. Профконсультант, психолог

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня



# Ответственный специалист

Зона индивидуальной работы (з-VIII)

## Карьерный консультант



### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

### Функционал ответственного специалиста

- ▶ определение потребности клиента
- ▶ формирование индивидуального плана развития карьерной траектории
- ▶ оказание необходимых мер поддержки
- ▶ приглашение на проводимые мероприятия (тренинги, ярмарки вакансий, открытые отборы востребованных работодателей, экскурсии на предприятия и др.)
- ▶ определение с клиентом списка наиболее желательных для трудоустройства вакансий, подготовка резюме (составление, корректировка, аудит и др.) и сопроводительных писем для рассылки работодателям
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Карьерного консультанта

### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента сотрудник здоровается, приветствует входящего, предлагает присесть, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Ксения. Как я могу к Вам обращаться?

— Иван.

— Иван, я буду Вашим персональным куратором. Моя главная цель — оказать содействие в поиске работы и наладить взаимодействие с работодателями. На нашей первой встрече я помогу Вам проверить все необходимые документы, внесу данные в Ваше личное дело и расскажу о плане нашего дальнейшего сотрудничества. Я думаю, все получится, как Вы запланировали! Пожалуйста, задавайте вопросы в ходе встречи, если что-то будет непонятно.

# Ответственный специалист

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Карьерный консультант по работе с гражданами с инвалидностью



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста

- ▶ осуществление содействия при оказании услуг/сервисов, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и других специалистов при необходимости
- ▶ оказание услуг/сервисов с использованием специализированного оборудования для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- ▶ приглашение на проводимые мероприятия (тренинги, ярмарки вакансий, открытые отборы востребованных работодателей, экскурсии на предприятия и др.)
- ▶ определение с клиентом списка наиболее желательных для трудоустройства вакансий, подготовка резюме (составление, корректировка, аудит и др.) и сопроводительных писем для рассылки работодателям
- ▶ организация сопровождения при содействии занятости инвалидов
- ▶ консультирование по вопросам трудоустройства на квотируемые рабочие места для клиентов с ОВЗ
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Карьерного консультанта

#### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече посетителя сотрудник встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту, при необходимости оказывает помощь в перемещении. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Ксения. Как я могу к Вам обращаться?

— Иван.

— Иван, я буду Вашим персональным куратором. Моя главная цель — оказать содействие в поиске работы и наладить взаимодействие с работодателями. На нашей первой встрече я помогу Вам проверить все необходимые документы, внесу данные в Ваше личное дело и расскажу о плане нашего дальнейшего сотрудничества. Я думаю, все получится, как Вы запланировали! Пожалуйста, задавайте вопросы входе встречи, если что-то будет непонятно.

# Ответственный специалист

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Кадровый консультант



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста

- ▶ определение потребности клиента
- ▶ формирование индивидуального плана развития кадровой траектории
- ▶ оказание необходимых мер поддержки
- ▶ консультирование по вопросам регистрации организации и размещении информации на единой цифровой платформе «Работа России»
- ▶ актуализация информации и аудит размещенных на единой цифровой платформе вакансий работодателя
- ▶ предварительный отбор соискателей на вакантные рабочие места клиента
- ▶ консультирование по вопросам квотирования рабочих мест и оборудования специальные рабочих мест для сотрудников с ОВЗ
- ▶ содействие в организации профтуров и стажировок на предприятии
- ▶ информирование о возможности создания рабочих мест с временной занятостью
- ▶ информирование о проводимых мероприятиях для работодателей (бизнес встречи, круглые столы, и др.)
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Кадрового консультанта

#### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента сотрудник здоровается, приветствует посетителя, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Юлия Петрова, я кадровый консультант центра занятости. В понедельник я направляла Вам презентацию наших услуг и по телефону мы договаривались встрече. Как я могу к Вам обращаться?

— Здравствуйте, я Наталья Ивановна.

— Очень приятно. Наталья Ивановна, Вы готовы обсудить со мной вопросы нашего сотрудничества?

# Ответственный специалист

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Профконсультант, психолог



#### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

#### Функционал ответственного специалиста

- ▶ проведение профориентационной работы
- ▶ помощь в выборе профессии
- ▶ психологическая поддержка-консультирование по вопросам трудоустройства на квотируемые рабочие места для клиентов с ОВЗ
- ▶ содействие в участии в профтурах и стажировках на предприятии
- ▶ информирование о проводимых мероприятиях (тренинги, ярмарки вакансий, открытые отборы, гарантированное собеседование и др.)
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь о работе Карьерного консультанта

#### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече посетителя сотрудник встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту, при необходимости оказывает помощь в перемещении. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

#### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Светлана, я профконсультант (психолог), могу сориентировать Вас по услугам, предоставляемым центром занятости. Как я могу к Вам обращаться?

— Анна Сергеевна.

— Анна Сергеевна, расскажите о цели визита, и я смогу Вас проконсультировать о мерах поддержки и порекомендовать необходимый Вам набор сервисов для дальнейшего трудоустройства.

# Точка касания «Пространство для взаимодействия с гражданами»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

Кадровые центры создают условия для индивидуальной работы специалиста и клиента в тех случаях, когда нужно провести личные переговоры, консультации и т.д.

### Стандарт

**п. 124.** Требования к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями: наличие специально выделенных секторов, отдельных кабинетов (в целях организации переговоров, проведения консультаций, оказания государственных услуг, требующих индивидуального взаимодействия).



### Брендбук

**п. 4.2.4.3. Пространства для индивидуальной работы** с гражданами реализованы в разных форматах: окна приема, аналогичные окнам первичного приема; изолированные кабинеты для приема с размещением одного специалиста; изолированные кабинеты для приема МГН с размещением одного специалиста. Пространство зоны имеет деловой характер. Фоновая гамма отделочных материалов светлая. В качестве акцента рекомендуется использовать голубой цвет RGB 105;179;231, отраженный в различных элементах интерьера. Помещения декорируются деревянными рейками и матовой пленкой на светопрозрачных перегородках.

# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство для взаимодействия с гражданами»



**Карьерный консультант**

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния</li> <li>▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	
Методологическое сопровождение и обучение специалистов (в соответствии с планом работы ЦЗН)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Изучение клиентского опыта</li> <li>▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения качества клиентского опыта (1 раз в полгода)</li> </ul>	Подготовка макетов раздаточных информационных материалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)	

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

Особое внимание в Кадровых центрах уделяют созданию комфортных условий для индивидуальной работы с клиентами с инвалидностью, в том числе теми, кто перемещается на колясках.



### Стандарт

**п. 124.** Требования к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями: наличие специально выделенных секторов, отдельных кабинетов (в целях организации переговоров, проведения консультаций, оказания государственных услуг, требующих индивидуального взаимодействия).

**п. 127.** Требования к условиям доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) территориального центра занятости населения: з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения и о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

### Брендбук

**п. 4.2.4.3. Пространства для индивидуальной работы** с гражданами реализованы в разных форматах: окна приема, аналогичные окнам первичного приема; изолированные кабинеты для приема с размещением одного специалиста; изолированные кабинеты для приема МГН с размещением одного специалиста. Пространство зоны имеет деловой характер. Фоновая гамма отделочных материалов светлая. В качестве акцента рекомендуется использовать голубой цвет RGB 105;179;231, отраженный в различных элементах интерьера. Помещения декорируются деревянными рейками и матовой пленкой на светопрозрачных перегородках.

# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство для взаимодействия с гражданами с инвалидностью»



Карьерный консультант

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния</li> <li>▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	
Методологическое сопровождение и обучение специалистов (в соответствии с планом работы ЦЗН)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Изучение клиентского опыта</li> <li>▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения качества клиентского опыта</li> </ul>	Подготовка макетов раздаточных информационных материалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)	

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Пространство для взаимодействия с работодателями»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

Кадровые центры создают условия для индивидуальной работы специалиста и клиента в тех случаях, когда нужно провести личные переговоры, консультации и т.д.

### Стандарт

**п. 124.** Требования к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями: наличие специально выделенных секторов, отдельных кабинетов (в целях организации переговоров, проведения консультаций, оказания государственных услуг, требующих индивидуального взаимодействия).

### Брендбук

**п. 4.2.4.3. Пространства для индивидуальной работы** с гражданами реализованы в разных форматах: окна приема, аналогичные окнам первичного приема; изолированные кабинеты для приема с размещением одного специалиста; изолированные кабинеты для приема МГН с размещением одного специалиста. Пространство зоны имеет деловой характер. Фоновая гамма отделочных материалов светлая. В качестве акцента рекомендуется использовать голубой цвет RGB 105;179;231, отраженный в различных элементах интерьера. Помещения декорируются деревянными рейками и матовой пленкой на светопрозрачных перегородках.

**п. 4.2.1. Зона работы с работодателями** идентична кабинетам для приема соискателей. Отличием выступает фирменный синий цвет, используемый в качестве акцентов в пространстве.



# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство для взаимодействия с работодателями»



**Карьерный консультант**

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния</li> <li>▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	
Методологическое сопровождение и обучение специалистов (в соответствии с планом работы ЦЗН)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Изучение клиентского опыта</li> <li>▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения качества клиентского опыта (1 раз в полгода)</li> </ul>	Подготовка макетов раздаточных информационных материалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)	

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Кабинет профконсультанта, психолога»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

Кадровые центры создают условия для индивидуальной работы специалиста и клиента в тех случаях, когда нужно провести личные переговоры, консультации и т.д.



### Стандарт

**п. 124.** Требования к зоне индивидуальной работы с гражданами и зоне индивидуальной работы с работодателями: наличие специально выделенных секторов, отдельных кабинетов (в целях организации переговоров, проведения консультаций, оказания государственных услуг, требующих индивидуального взаимодействия).



### Брендбук

**п. 4.2.4.5. Кабинет психолога** размещается в глубине центра, рядом с зоной индивидуальной работы с соискателем. Зона электронного тестирования и помещение для групповой работы размещаются в непосредственной близости к кабинету психолога. Визуально кабинет психолога соотносится с зонами для работы с соискателями. Используется светлая фоновая гамма с сочетанием акцентов фирменного голубого цвета, а в качестве декоративных элементов рекомендуется использовать деревянную рейку и матирование светопрозрачных перегородок. Зона электронного тестирования размещена в коридоре и оформляется в стилистике этой зоны.

# Обеспечение функционирования точки касания «Кабинет профконсультанта, психолога»



Профконсультант,  
психолог

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН	АХО УЦЗН	Отдел контроля качества УЦЗН	Отдел информационных систем УЦЗН
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Контроль технического и санитарного состояния</li> <li>▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)</li> </ul>	Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)	Контроль и оценка качества работы специалистов (постоянно)	Обеспечение надлежащего технического состояния компьютерной и оргтехники, обеспечение доступа к интернету (постоянно)
Отдел методологического сопровождения УЦЗН	Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН	Пресс-служба УЦЗН	
Методологическое сопровождение и обучение специалистов (в соответствии с планом работы ЦЗН) Подготовка перечня дидактических материалов, оборудования	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Изучение клиентского опыта</li> <li>▶ Выявление барьеров и разработка мер повышения качества клиентского опыта (1 раз в полгода)</li> </ul>	Подготовка макетов раздаточных информационных материалов, тиражирование материалов (в соответствии с медиапланом)	

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Навигационные указатели»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

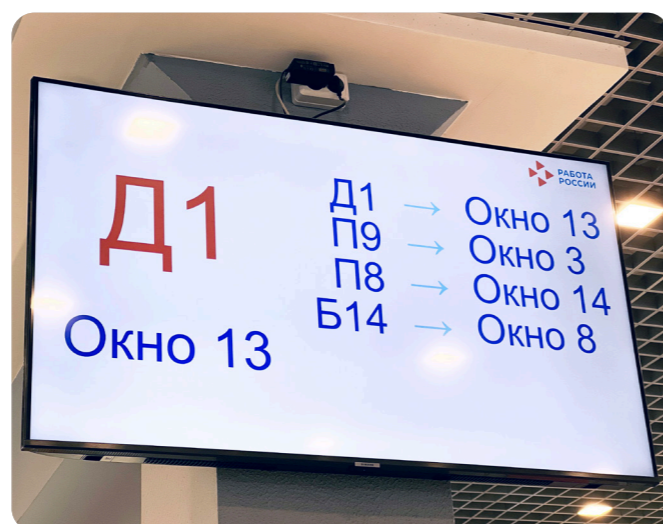
Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.

### Стандарт

**п. 126.** в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения.



### Брендбук

**п. 4.3.5. Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

**п. 4.3.5. Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей. Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

**п. 4.3.5. Консоль** — это упрощенный указатель места, завершает маршрут посетителя. Размещается над окном приема или дверью кабинета. Конструктивное решение — п.4.3.6.5.

**п. 4.3.5 Табличка на кабинет** подтверждает назначение кабинета. Размещается

рядом с дверью кабинета на стене или стеклянной перегородке. Конструктивное решение — п.4.3.6.6.

**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей зоны индивидуальной работы представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:

[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Карьерный консультант**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния навигационных указателей (постоянно)

Контроль соответствия навигационных указателей расположению зон и секторов (постоянно)

Больше фотографий точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона индивидуальной работы (з-VIII)

### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне индивидуальной работы помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.

### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации... о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны индивидуальной работы представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Информационные носители в зоне индивидуальной работы

- ▶ В зоне индивидуальной работы размещается информация о мерах поддержки и сервисах, оказываемых в Кадровом центре, реклама вакансий, а также анонсы мероприятий, открытых отборов, ярмарок вакансий и др.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах или стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

## Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://qlvrd.ru> (чистота/читаемость)



# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Кадровый консультант**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)
- ▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)

Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



## Зона коворкинга (з-IX)



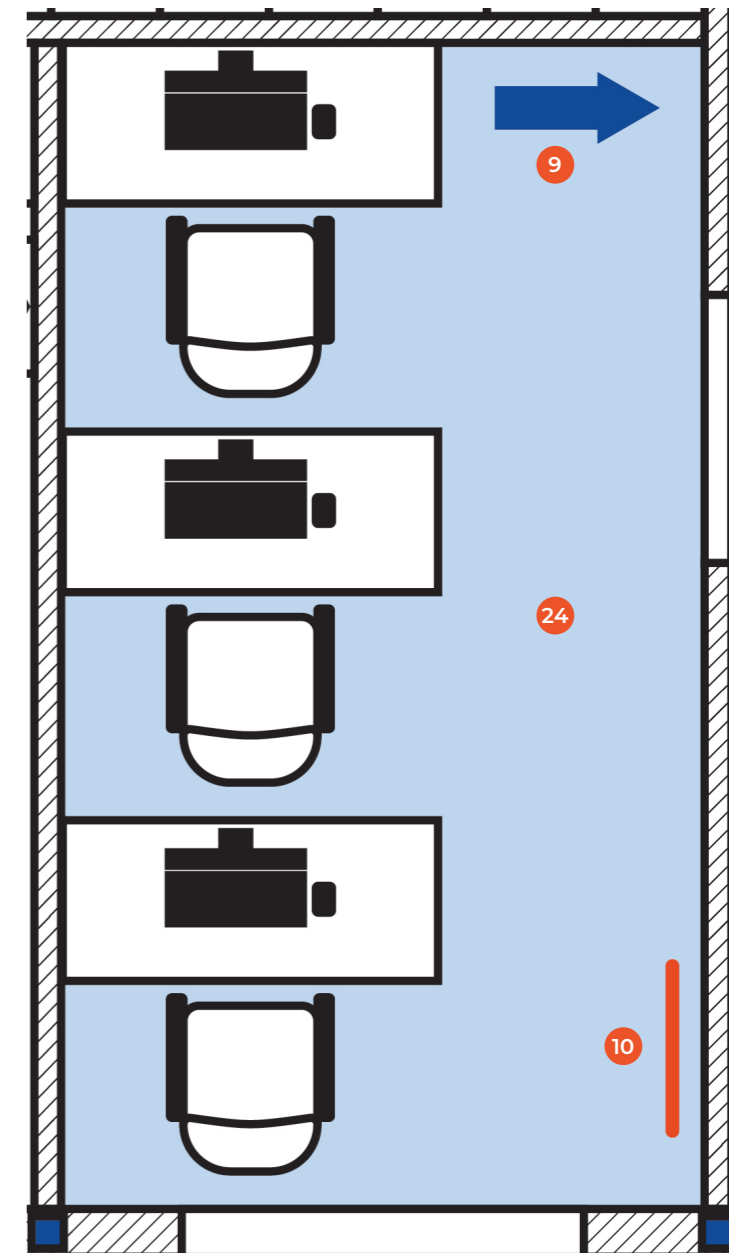
### Точки касания

- 9. Навигационные указатели
- 10. Информационные носители
- 24. Пространство коворкинга

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

### Назначение зоны

Соискатели, предприниматели и работодатели в Кадровых центрах могут проводить встречи и работать с документами в коворкинге. Эта возможность повышает ориентированность на клиента Кадровых центров, создают условия для комфортного пребывания клиентов в пространстве Кадрового центра.



# Точка касания «Пространство коворкинга»

## Зона коворкинга (3-IX)

### Ценности для клиента

- ▶ Возможность проведения деловых переговоров.
- ▶ Бесплатный доступ к интернет-ресурсам, средствам связи, копировально-множительной технике.
- ▶ Возможность проведения собеседований с кандидатами на замещение вакантных должностей на нейтральной территории.

### Брендбук

**п. 4.2.1. Коворкинг-пространство** стилистически является продолжением зоны ожидания для работодателей и визуально выделяется мебельными и декоративными решениями. Навигация идентична навигации в зонах для соискателей.

**п. 4.2.5.3. В коворкинг-зоне** следует установить несколько мебельных групп, состоящих из кресел и журнальных столов. В качестве основного акцентного цвета в мебели и шторах используется фирменный синий. Дополнительные точечные акценты оранжевого цвета следует использовать для выделения значимых локальных зон на ковре и подвесном потолке. В качестве покрытия, используемого для обивки мебели, рекомендуется использовать текстиль, отвечающий требованию прочности.



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Обеспечение функционирования точки касания «Пространство коворкинга»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

- ▶ Контроль технического и санитарного состояния
- ▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния оборудования, в том числе функционирование системы ВКС и доступа к интернету (постоянно)

Организация функционирования коворкинга для самостоятельной работы клиентов (в соответствии с запросами клиентов): проверка работоспособности АРМ

Больше фотографий точки касания



Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

# Точка касания «Навигационные указатели»

## Зона коворкинга (з-IX)

### Ценности для клиента

Навигационные указатели помогают узнать, где находятся нужные специалисты или где получить нужные услуги и сервисы. Это помогает быстро и легко ориентироваться в офисе.

Для людей с инвалидностью в зоне размещена тактильная навигация, надписи выполнены шрифтом Брайля.

### Стандарт

**п. 126.** в) наличие соответствующих указателей (четких, заметных и понятных).

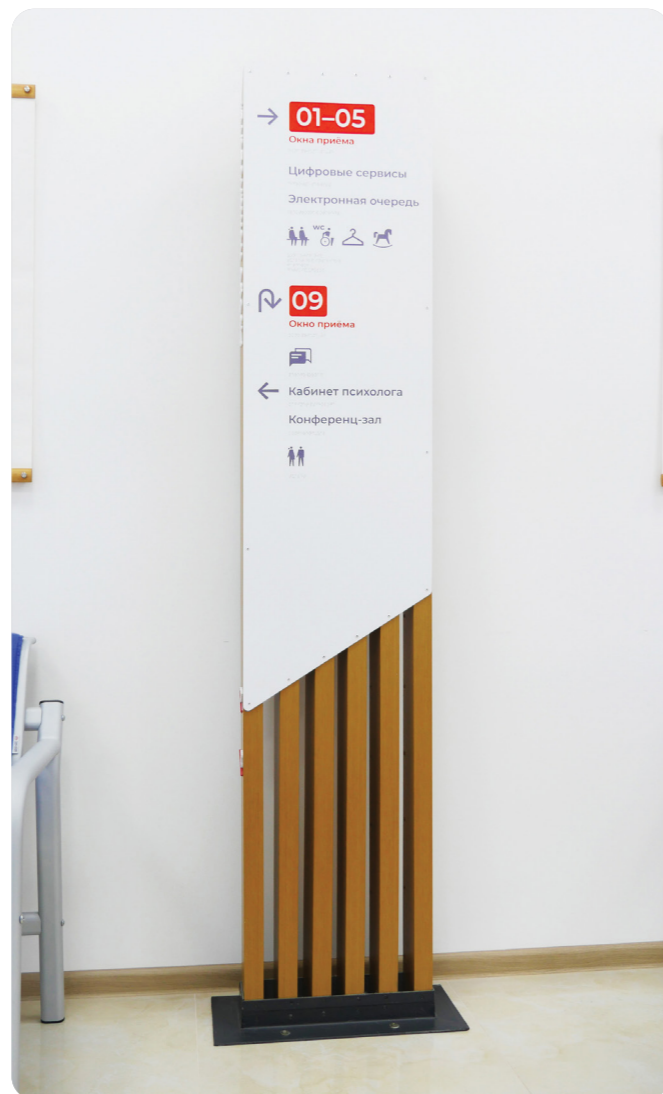
**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию центра занятости населения.

### Брендбук

**п. 4.3.5. Указатель направления** подтверждает движение к конечной точке пути следования посетителей. Размещается по пути следования посетителей, в точках принятия решения о выборе направления. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.3.

**п. 4.3.5. Указатель места** завершает маршрут посетителя. Размещается в конечных точках путей посетителей. Конструктивное решение — п.4.3.6.4.

**п. 4.3.5. Консоль** — это упрощенный указатель места, завершает маршрут посетителя. Размещается над окном приема или дверью кабинета.



Конструктивное решение — п.4.3.6.5.

**п. 4.3.7.2. Тактильно-визуальная разметка** — специальные средства напольной навигации, необходимые для организации безбарьерного пространства для инвалидов по зрению. Разметка располагается по пути следования посетителей до основных услуг и сервисов.

**п. 4.3.7.3. Таблички для инвалидов по зрению.** Для незрячих людей разработаны специальные навигационные таблички с надписями на шрифте Брайля. Таблички дублируют информацию со стел и с навигационных указателей и размещаются в точках принятия решения о направлении.

**п. 4.3.4.2.** Макеты навигационных указателей зоны коворкинга представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке: [https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

## Обеспечение функционирования точки касания «Навигационные указатели»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

### Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор)  
обеспечения  
деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля  
качества УЦЗН

Контроль технического  
и санитарного состоя-  
ния (ежедневно)

Обеспечение надлежа-  
щего состояния нави-  
гационных указателей  
(постоянно)

Контроль соответствия  
навигационных указа-  
телей расположению  
зон и секторов  
(постоянно)

Больше  
фотографий  
точки касания



# Точка касания «Информационные носители»

## Зона коворкинга (з-IX)

### Ценности для клиента

Информационные носители в зоне коворкинга помогают с минимальными усилиями и в кратчайшее время сориентироваться, где и как получить услуги и сервисы.



### Стандарт

**п. 122.** ж) наличие информационных стендов или иных источников информирования.

**п. 126.** б) оформление сектора (зоны), рабочих мест в секторе (зоне) информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника центра занятости населения, осуществляющего оказание государственных услуг, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам реализации программ занятости.

**п. 127.** з) надлежащее размещение носителей информации... о государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации.

### Брендбук

**п. 3.4.8.1. Информационный стенд** предназначен для размещения справочной информации и образцов заполнения бланков А4. Позволяет собрать всю нужную информацию в одном месте и систематизировать ее. Конструкция стенда представляет собой набор из отдельных элементов-карманов, плоских и объемных, смонтированных на плоскость стены. Количество и размер карманов может быть различным — в зависимости от потребностей центра. Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.11

**п. 4.3.5. Стойка для рекламных материалов** предназначена для размещения рек-

ламно-информационных материалов.

Конструктивное решение и экспликация на заполнение — п.4.3.6.12

**п. 3.3.8.1. Листовка А4** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.9.1. Буклет** (экспликация на заполнение)

**п. 3.3.10. Флаер** (экспликация на заполнение)

**п. 4.3.5. Информационные таблички** содержат разнообразные короткие поясняющие сообщения в виде текста и пиктограмм. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.8

**п. 4.3.5. Настенный текстовый блок** содержит эмоциональные сообщения в виде текста и пиктограмм. Располагается на стене или перегородке. Экспликация на заполнение — п.4.3.6.9

**п. 4.3.4.2.** Макеты информационных носителей зоны коворкинга представлены в электронном приложении к Брендбуку по ссылке:

[https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE\\_g](https://disk.yandex.ru/d/EGf924fv7VIE_g)

### Информационные носители в зоне коворкинга

- ▶ В зоне коворкинга размещается информация о мерах поддержки и сервисах, оказываемых в Кадровом центре, реклама вакансий, а также анонсы мероприятий, открытых отборов, ярмарок вакансий и др.
- ▶ Информационные тексты для посетителей расположены на информационных стендах или стойках на уровне глаз. Шрифт (не менее 14 кегля) и цветовая гамма должны соответствовать фирменному стилю «Работа России».

### Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- ▶ Информация, размещаемая на стендах, регулярно актуализируется и обновляется.
- ▶ Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле «Работа России».
- ▶ Информация на инфостендах должна быть удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
- ▶ Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://glvrd.ru> (чистота/читаемость)

# Обеспечение функционирования точки касания «Информационные носители»



**Консультант-администратор**  
(при необходимости)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел контроля качества УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Проверка готовности к работе оборудования (ежедневно)
- ▶ Контроль технического и санитарного состояния (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния информационных носителей и помещений (постоянно)

Контроль и оценка качества работы специалистов, функционирования носителей информации, состава и содержания информационных материалов (постоянно)

Контроль технического состояния электронных средств информирования (ежеквартально)

Отдел методологического сопровождения УЦЗН

Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

Пресс-служба УЦЗН

Подготовка и актуализация перечня и содержания информационных материалов (ежеквартально)

- ▶ Анализ потребностей клиентов
- ▶ Подготовка предложений по совершенствованию состава, содержания и размещения информационных материалов (ежеквартально)

Подготовка макетов информационных носителей и информационных материалов, в т.ч. аудиовидеоматериалов, тиражирование раздаточных материалов (в соответствии с медиапланом)

Больше фотографий точки касания



## Руководитель (з-Х)

### Точки касания

25. Кабинет  
руководителя

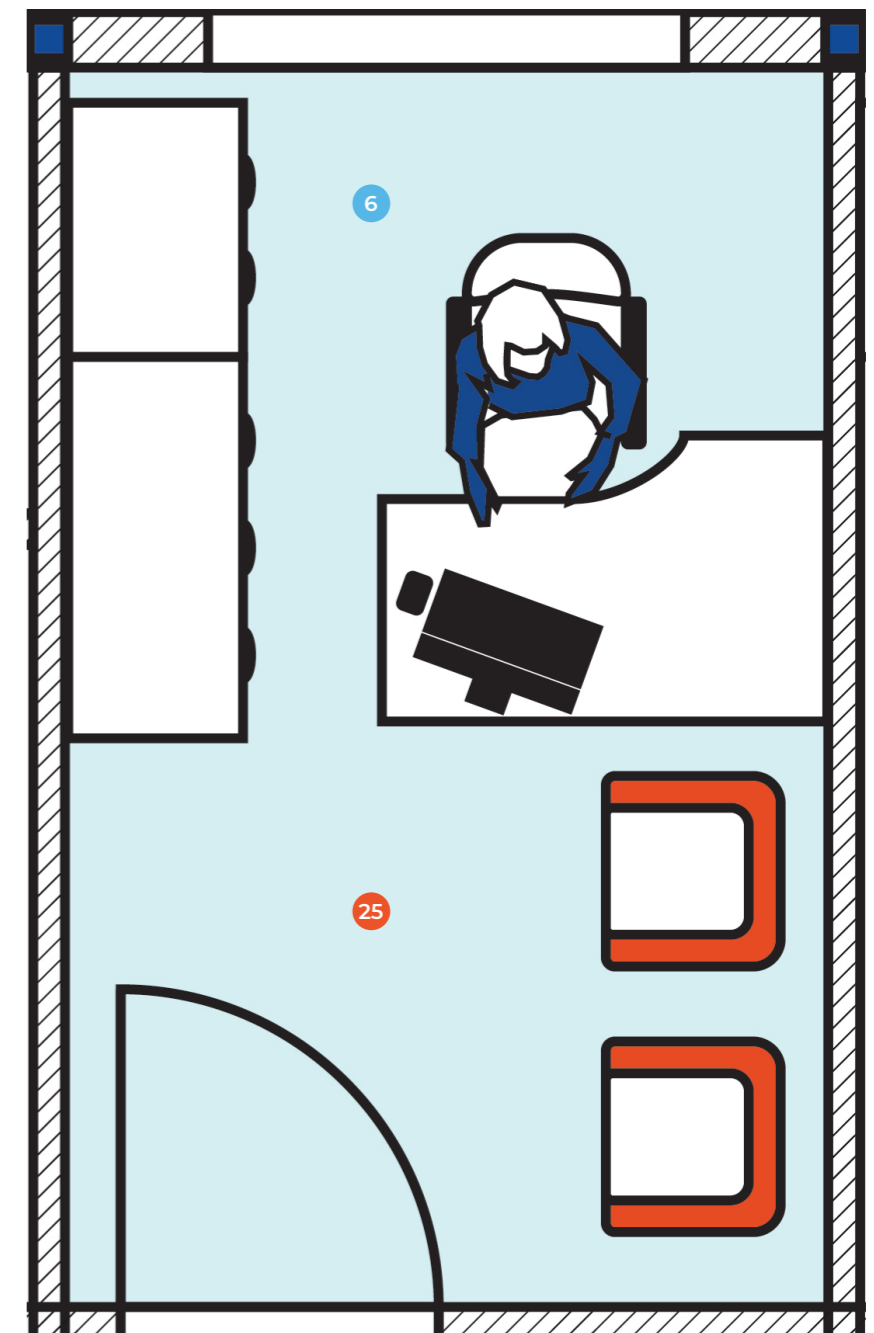
### Ответственный специалист

6. Руководитель

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

### Назначение зоны

Кабинет руководителя предназначен для индивидуальной работы и приема приема клиентов по вопросам, входящим в исключительную компетенцию руководителя.



# Ответственный специалист

## Руководитель (з-Х)

## Руководитель



### Обеспечение технологии работы ответственного специалиста

- ▶ Отдел методологического сопровождения УЦЗН
- ▶ Служба дизайна клиентского опыта УЦЗН

### Функционал ответственного специалиста

- ▶ информирование о Кадровом центре
- ▶ проведение публичных мероприятий для клиентов Кадрового центра
- ▶ обеспечение открытого взаимодействия с клиентами: мониторинг работы зон Кадрового центра (в т. ч. взаимодействие с клиентами в зонах), поддержание осведомленности о функционале сотрудников в зонах Кадрового центра (например, через «обмен рабочим местом», при котором руководитель исполняет функции сотрудников) и пр.
- ▶ решение конфликтных ситуаций между сотрудниками и клиентами Кадрового центра
- ▶ содействие возможности оставить обратную связь, выразить впечатление о взаимодействии с Кадровым центром

### Поведение и образ ответственного специалиста

При встрече клиента руководитель встает, здоровается, приветствует входящего, называет должность и уточняет, как можно обращаться к клиенту. Демонстрирует открытость и доброжелательность, поддерживает визуальный контакт, приглашает клиента к гостевому компьютеру для получения цифровых сервисов/оформления документов.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать бренду «Работа России», в случае отсутствия закупленной формы одежда должна состоять из белого верха, черного или темно-синего низа (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка/брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, закрытые туфли, для мужчин допустимы только классические ботинки).

Обязательным является наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России».

Неяркий макияж, аккуратная прическа, ногти разумной длины.

### Рекомендуемый скрипт приветствия посетителя

— Здравствуйте, меня зовут Игорь Владимирович, я руководитель Кадрового центра «Работа России», могу сориентировать Вас по услугам, предоставляемым центром занятости/помочь решить конфликтную ситуацию. Как я могу к Вам обращаться?

— Анна Сергеевна.

— Анна Сергеевна, расскажите о цели визита/причине недовольства предоставляемыми услугами или сервисами, и я смогу направить Вас к нужному специалисту или дать необходимую консультацию.

# Точка касания «Кабинет руководителя»

Руководитель (з-Х)

## Ценности для клиента

Возможность получения индивидуальных консультаций, решения спорных вопросов, выражения устных жалоб на действия или бездействие сотрудников.

## Брендбук

**п. 4.2.7.2.** При проектировании территориального ЦЗН 1-го уровня на втором этаже размещаются зоны для обслуживания работодателей и зоны бэк-офиса для сотрудников территориального центра.

При отделке интерьеров допускается применение альтернативных материалов отделки с учётом сохранения цветовых и визуальных характеристик.



# Обеспечение функционирования точки касания «Кабинет руководителя»



Руководитель

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

Отдел информационных систем УЦЗН

- ▶ Контроль технического и санитарного состояния
- ▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)

Обеспечение надлежащего технического состояния оборудования, в том числе функционирование системы ВКС и доступа к интернету (постоянно)

Больше фотографий точки касания



## Санузел (з-ХІ)



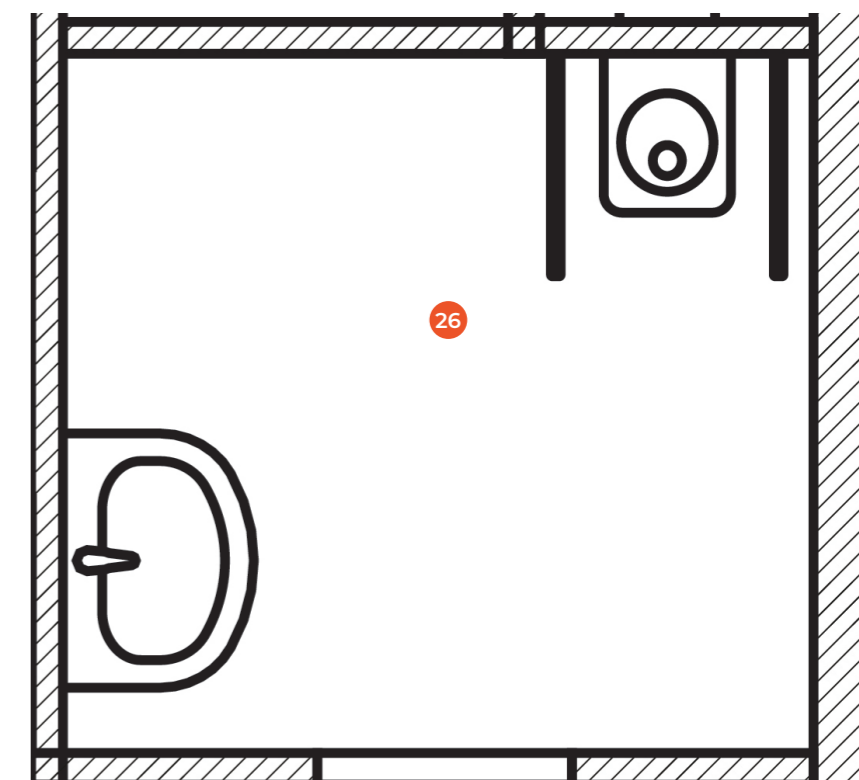
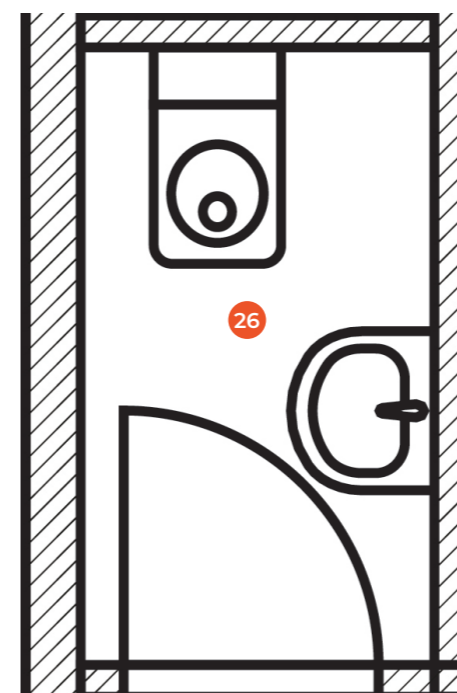
### Точки касания

26. Санузел

- ЦЗН 1 уровня
- ЦЗН 2 уровня
- ЦЗН 3 уровня

### Назначение зоны

Обеспечение комфортного пребывания посетителей в помещении Кадрового центра.



# Санузел (з-ХІ)

## Ценности для клиента

Возможность удовлетворения естественных потребностей в комфортных условиях в период получения услуг и сервисов в помещении Кадрового центра (в том числе для маломобильных граждан).

## Стандарт

**п. 130.** В зданиях территориальных центров занятости населения оборудуются санузлы общего пользования, в том числе приспособленные для инвалидов независимо от нарушений функций организма и ограничений их жизнедеятельности.



## Брендбук

**п. 4.2.4.8 Туалеты** для посетителей располагаются в глубине здания в непосредственной близости от зоны ожидания. Для информирования посетителей о правилах пользования помещением используются аккуратные информационные элементы. Следует предусмотреть туалет для МГН и комнату матери и ребенка. Помещение туалета светлое и чистое. Фоновый цвет отделочных материалов белый. В качестве акцента рекомендуется использовать фирменный голубой цвет RGB 105;179;231, отраженный в покраске стен и плитки перекрытий.



# Санузел (з-ХІ)

26

Санузел



**Консультант-администратор**

(при необходимости оказание помощи маломобильным группам граждан)

## Ответственные за функционирование точки касания

Отдел (сектор) обеспечения деятельности ТЦЗН

АХО УЦЗН

- ▶ Контроль технического и санитарного состояния
- ▶ Обеспечение расходными материалами (ежедневно)

Обеспечение надлежащего состояния мебели, помещения (постоянно)

Больше фотографий точки касания







# Путеводитель по Кадровому центру «Работа России»

Руководство для специалистов Кадрового центра

Москва, 2024

© «ВНИИ труда, ФЦК СЗ»