

# Кто поднялся на Олимп



«Проектный Олимп» — конкурс, который помогает выявить лучшие управленческие практики и тиражировать их на федеральном уровне. Он проводится Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации с 2014 года. Теперь в этом престижном конкурсе есть специальные номинации в сфере занятости. Заместитель директора Федерального центра компетенций в сфере занятости **Екатерина Меркулова** рассказывает, почему для большой корпорации СЗН важно участвовать и побеждать в этой «олимпийской» дисциплине.

Развитием темы клиентоцентричности в службе занятости мы начали заниматься в 2021 году. За это время у нас сформировалось ядро специалистов по системе управления клиентским опытом — своеобразный клуб клиентоцентричности на федеральном уровне. Эти сотрудники являются амбассадорами наших идей и проводниками перемен. Считаю, что сегодня они могут смело претендовать на статус мастеров клиентоцентричности в СЗН.

Это подтвердили и результаты конкурса. В минувшую пятницу в Санкт-Петербурге состоялось награждение победителей и призёров — в общей сложности это более 10 наград. И этот результат закономерен, на мой взгляд.

Недаром служба занятости стала первопроходцем и единственной сферой госуправления, кому выпала честь иметь две собственные номинации: «Мастер клиентоцентричности СЗН» и «Лучшая клиентоцентричная практика СЗН».

Об этом в своём выступлении на церемонии награждения говорил директор Департамента занятости населения и трудовой миграции Минтруда России Михаил Владимирович Кирсанов.

Он отметил, что быть первыми — это почётно, ответственно и является свидетельством того, что внедрение

клиентоцентричных подходов в государственной службе занятости заметно, и успехи значимы не только для нашей отрасли, но и для страны в целом.



## Наши мастера

Участниками номинации «Мастер клиентоцентричности СЗН» стали те руководители и сотрудники службы занятости, которые непосредственно создают и развивают комфортную для наших клиентов среду, а также повышают качество клиентского опыта. 13 участников прошли два тура конкурса и вышли в финал.



## Кто же из них стал лучшим?

Победителем конкурса в персональной номинации и обладательницей первого места стала заместитель директора Кадрового центра Мурманской области **Анастасия Цолина**.



Также жюри особо отметило профессиональные компетенции и мастерство следующих участников:

- ▶ Четвёртое место. **Светлана Тервова**, главный специалист отдела дизайна клиентского опыта, контроля качества и проектной деятельности Кадрового центра Калининградской области.
- ▶ Пятое место. **Владислав Михальченко**, начальник отдела стратегического развития и проектов агентства труда и занятости Красноярского края.
- ▶ Шестое место. **Юлия Тонких**, заместитель директора Кадрового центра г. Минусинска Красноярского края.

## Лучшие практики

Участниками номинации «Лучшая клиентоцентричная практика СЗН» стали кросс-функциональные команды, которые внедряют их в Кадровых центрах и службах занятости регионов.

На конкурс было подано 15 практик, в финал вышли 10 из них.

Победителем стала **команда Самарской области** с электронным сервисом «Карьерный пульс».



Второе место заняла **Ольга Пашкина**, которая руководит территориальным Кадровым центром городского округа Самары и муниципального района Волжский.

Третьей в число призёров вошла **Ирина Шендера**, начальник отдела развития и проектной деятельности петербургского Кадрового центра.

Среди призёров места распределились следующим образом:

- ▶ Второе место. **Владимирская область, Гусь-Хрустальный.** «Обеспечение ведущего предприятия стекольной промышленности молодыми кадрами».
- ▶ Третье место. **Санкт-Петербург.** «Содействие работодателю в заполнении квотируемых рабочих мест, созданных для трудоустройства граждан с инвалидностью».
- ▶ Четвёртое место: **Республика Татарстан, Набережные Челны.** «Реализация принципа одного окна в трудоустройстве граждан с инвалидностью».
- ▶ Пятое место: **Ростовская область, Таганрог.** «Сервисы для молодых граждан, впервые ищущих работу».



## Почему нам важно быть клиентоцентричными

Учитывать запросы клиента, в идеале ещё до того, как они будут озвучены — важный структурный элемент комплексной модернизации службы занятости.

Наши базовые принципы такие:

- ▶ Обязательный учёт специфики различных клиентских групп и внедрение адресных решений при разработке сервисов СЗН.

- ▶ Обеспечение сотрудников СЗН понятным и удобным инструментарием для работы.
- ▶ Непрерывное развитие клиентоцентричных компетенций сотрудников.
- ▶ Обязательная апробация в регионах всех разработок перед массовым внедрением.
- ▶ Система оценки клиентоцентричности (индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН») — это инструмент управления качеством работы центров занятости.

Всё это вместе позволяет повысить качество работы службы занятости и сформировать у наших сотрудников новые компетенции. В сфере занятости уже растёт новое профессиональное экспертное сообщество специалистов в области дизайна клиентского опыта. В Телеграм-группе «Клиентоцентричность СЗН» сегодня состоят более 5,8 тыс. человек. Это площадка для информирования и тиражирования полезных практик и лайфхаков. Складывается и содружество специалистов в системе управления клиентским опытом.

Участие в «Проектном Олимпе» и получение наград — важный способ показать те изменения, которые происходят в сфере занятости, подчеркнуть свои достижения и заявить о новой планке, которую мы ставим для своего дальнейшего развития.

