

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Мероприятия по развитию
клиентоцентричных навыков
сотрудников ЦЗН**



2023

КОНЦЕПЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ АКЦИИ «НЕКОЛЮЧИЕ» ИСТОРИИ

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Акция «Неколючие» истории» – творческое мероприятие, направленное на передачу информации об опыте создания позитивного клиентского опыта в службе занятости населения через рассказывание историй. Акция проводится в рамках реализации Плана управления региональным проектом, направленного на повышение эффективности службы занятости Мурманской области в целях внедрения системы управления клиентским опытом и обеспечения реализации государственного приоритета – построения клиентоцентричности работы органов службы занятости.

Организатор – ГОБУ ЦЗН Мурманской области

Участники – специалисты кадровых центров ГОБУ ЦЗН Мурманской области оказывающие государственные услуги гражданам или работодателям.

Цель – популяризация ценностей клиентоцентричности и формирование у сотрудников интереса к применению клиентоцентричных подходов в своей профессиональной деятельности и использованию инструментов создания позитивного клиентского опыта в ЦЗН.

Задачи:

- популяризировать клиентоцентричные ценности;
- содействовать формированию корпоративной культуры клиентоцентричности в ЦЗН;
- содействовать развитию клиентоцентричных качеств сотрудников ЦЗН;
- расширять знания сотрудников ЦЗН о подходах и инструментах создания позитивного клиентского опыта;
- мотивировать сотрудников ЦЗН к переходу в практической работе к реализации клиентоцентричного подхода;
- активно вовлекать сотрудников ЦЗН в работу по улучшению качества клиентского опыта;
- содействовать развитию креативных качеств личности сотрудников ЦЗН, воображения, образного мышления, речевых навыков, техник повествования, ораторских приемов, методов импровизации в осмыслении духовно-нравственных ценностей;

Результаты реализации:

- привлечение внимания специалистов ЦЗН к работе по формированию позитивного клиентского опыта в ЦЗН;

- закрепление и последующее применение сотрудниками ЦЗН практических приемов инструментария клиентоцентричности в повседневной практике;
- издание сборника «Неколючие» истории» и его аудиоверсии.

1 этап.
01 июня 2023 – 30 августа 2023

- подготовка творческих работ и их направление организатору акции.

2 этап.
01 сентября 2023 – 31 октября 2023

- выпуск сборника «Неколючие» истории» (составление, макетирование, тиражирование);
- запись аудиоверсии сборника «Неколючие» истории».

3 этап.
01 ноября 2023 – 30 ноября 2023

- Презентации сборника «Неколючие» истории» и его аудиоверсии;
- Распространение сборника и его аудиоверсии;
- Проведение голосования за лучшую историю;
- Подведение итогов проведения акции, поощрение авторов историй.

КОНЦЕПЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИДЕАТОНА «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЕ УСЛУГИ И СЕРВИСЫ»

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Идеатон «Клиентоцентричные услуги и сервисы» – практико-ориентированное мероприятие, направленное на генерацию широкого набора идей, направленных на решение конкретной проблемы по заданной теме. Мероприятие проводится в рамках реализации Плана управления региональным проектом, направленного на повышение эффективности службы занятости Мурманской области в целях внедрения системы управления клиентским опытом и обеспечения реализации государственного приоритета – построения клиентоцентричности работы органов службы занятости.

Организатор – ГОБУ ЦЗН Мурманской области

Участники – специалисты кадровых центров ГОБУ ЦЗН Мурманской области, оказывающие государственные услуги гражданам или работодателям.

Цель – решение актуальных задач по повышению клиентоцентричности ЦЗН и привлечение сотрудников ЦЗН к выработке решений по улучшению качества клиентского опыта в ЦЗН.

Задачи:

- активно вовлекать сотрудников ЦЗН в работу по улучшению качества клиентского опыта;
- развивать у сотрудников ЦЗН дизайн-мышление и ориентировать их на поиск решений по оптимизации процессов для формирования позитивного клиентского опыта;
- мотивировать сотрудников к переходу в практической работе к реализации клиентоцентричного подхода;

Результаты реализации:

- вовлечение сотрудников ЦЗН в работу по формированию позитивного клиентского опыта в ЦЗН и созданию клиентоцентричных сервисов;
- получение перечня идей для формирования концепции новых комплексов услуг и сервисов в рамках жизненных и бизнес-ситуаций.

Период проведения: 10 апреля 2023 – 15 мая 2023

КОНЦЕПЦИЯ КЕЙС-ЧЕМПИОНАТА «ПУТЬ К КЛИЕНТУ»

2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Кейс-чемпионат «Путь к клиенту» – практико-ориентированное дистанционное командное соревнование, направленное на формирование практических навыков по использованию инструментов создания позитивного клиентского опыта в службе занятости населения. Чемпионат проводится в рамках реализации Плана управления региональным проектом, направленного на повышение эффективности службы занятости Мурманской области в целях внедрения системы управления клиентским опытом и обеспечения реализации государственного приоритета – построения клиентоцентричности работы органов службы занятости.

Организатор – ГОБУ ЦЗН Мурманской области

Участники – специалисты кадровых центров ГОБУ ЦЗН Мурманской области оказывающие государственные услуги гражданам или работодателям. В Чемпионате могут принимать участие команды центров занятости населения из других субъектов Российской Федерации.

Цель – содействие развитию клиентоцентричных компетенций сотрудников ЦЗН и формированию практических навыков по использованию инструментов создания позитивного клиентского опыта в ЦЗН.

Задачи:

- содействовать профессиональному развитию сотрудников ЦЗН, повышению их эффективности, профессиональной успешности, создание условий для их личностного роста;
- расширять знания сотрудников ЦЗН о механизмах и особенностях клиентоцентричного подхода к предоставлению услуг, о подходах и инструментах системы управления клиентским опытом и обеспечения клиентоцентричности работы ЦЗН;
- мотивировать сотрудников к переходу в практической работе к реализации клиентоцентричного подхода;
- активно вовлекать сотрудников ЦЗН в работу по улучшению качества клиентского опыта.

Результаты реализации:

- привлечение внимания специалистов центра занятости населения к работе по повышению клиентоцентричности в ЦЗН, которая должна отличаться системностью, регулярностью и последовательностью, «примерка» клиентоцентричного поведения на себя как траектории своего профессионального и личностного развития;

- развитие нового современного формата, ориентированного на рост навыков командной и проектной работы;
- закрепление и последующее применение сотрудниками (участниками чемпионата) инструментария клиентоцентричности в повседневной практике.

1 этап.
Подготовительный этап
04 сентября 2023 –
14 сентября 2023

- регистрация команд-участников;
- брифинг;
- подготовка видео-визитки команды и подготовка команд к приветственной игре «Верю-не верю».

Видео-визитка направляется организатору в срок до 25.04.2023

2 этап.
Приветственный этап
15 сентября 2023 –
22 сентября 2023

- Презентация видео-визиток команд;
- Участие команд в приветственной игре «Верю – не верю»;
- Проведение жеребьевки к марафону «Не говори – нет», выдача командного задания;

3 этап.
Игровой этап
27 сентября 2023
– 05 октября 2023

- Подведение итогов предыдущего этапа;
- Проведение марафона «Не говори – нет»;
- Индивидуальное участие членов команд в онлайн-викторине;
- Проведение жеребьевки к решению кейсов по блокам:
- блок 1: «Свернувшие с пути»;
- блок 2 «Навигатор решений»;
- Выдача командного задания;
- Решение кейсов блока 1.

Решение кейса блока 1 направляется организатору в срок до 18.05.2023

4 этап
Финальный этап
11 октября 2023 –
21 октября 2023

- Подведение итогов предыдущего этапа.
- Решение кейсов блока 2/подготовка презентации решения кейса.

Решение кейса блока 2 направляется организатору в срок до 31.05.2023

- Демонстрация решений кейсов блока 1.
- Публичная защита решений кейсов блока 2.
- Подведение итогов кейс-чемпионата.