



В Службе занятости населения региона эффективно применяют клиентоцентричный подход

По результатам Всероссийского онлайн-флешмоба «Мыслим клиентоцентрично» организатор проекта Федеральный центр компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России наградил представителей Службы занятости населения Челябинской области за активное участие золотым кубком.

В онлайн-флешмобе участвовали представители из 15 регионов России: было предложено 20 кейсов и более 100 вариантов решений. Основным критерием оценки стал уровень удовлетворенности клиентов.

– Разработка и реализация системы управления клиентским опытом осуществляется в целях развития государственной Службы занятости населения России в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография», – комментируют в ГУТиЗН Челябинской области. – Система управления клиентским опытом включает не только выбор сервисов, которые подходят отдельным людям, например, тестирование или помощь в составлении резюме, но и анализ мнения клиентов, чтобы улучшить работу. Клиентоцентричность – это когда государство быстро и качественно решает насущный вопрос клиента.

В проекте представители служб занятости населения предлагали решения жизненных и бизнес-ситуаций в сфере занятости населения, внедряя новые подходы и выявляя реальные запросы клиентов – все это позволит на практике оказывать соискателям и работодателям услуги высокого качества, разрабатывать сервисы, более комфортно выстраивать процессы.

– Пришлось постараться: нужно было не только помочь необычным клиентам в трудоустройстве, но и подобрать целый спектр инструментов для работы с ними – с учетом здоровья, семейных трудностей и прочих нюансов, рассказала Мария Никонова директор Центра занятости населения города Челябинска

Также за совместную реализацию пилотной методики измерения показателей клиентоцентричности в работе органов занятости населения Центры занятости населения городов Челябинска и Троицка награждены почетной вывеской «За внедрение ценностей клиентоцентричности».

Награждение команды Службы занятости населения Челябинской области за совместную интеллектуальную работу по совершенствованию клиентского опыта и за вклад каждого из участников состоялось в ГУТиЗН Челябинской области.