

## ПРОТОКОЛ

заочного голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

---

от 25 апреля 2025 г. № 4

В рамках реализации Плана мероприятий по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России на период 2025-2026 гг. (далее - План) проведено заочное голосование участников рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Рабочая группа) по вопросам исполнения мероприятий Плана (контрольных точек), подлежащих рассмотрению Рабочей группой:

1. Контрольная точка 1.8. - Минтрудом России обеспечено получение оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности не ниже 74 % в 2025 году по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности (срок исполнения до 15.12.2025 г.).

2. Контрольная точка 1.8.1. - разработан план по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России не ниже 74 % в 2025 г., 80% в 2026 г. (срок исполнения 25.04.2025 г.).

Настоящим протоколом утверждается план, предусмотренный контрольной точкой 1.8.1 Плана.

Участники рабочей группы, принявшие участие в голосовании - А.В. Кожевников, В.Ю. Макухин, К.П. Афолина, Л.Е. Вахнин, А.А. Воротилкин, Т.С. Емельянова, А.А. Медведев, В.В. Мироненко, С.М. Петров, А.Н. Савельев, Е.А. Семенова, Л.Б. Семенова

От АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» получена информация (письмо от 28.02.2025 № 01-12/01873 прилагается) по индексу уровня внедрения в Минтруде России принципов и стандартов клиентоцентричности (оценка уровня зрелости) за 2024 год – уровень зрелости составляет 70,2%.

Для выполнения контрольной точки 1.8 Плана требуется разработать и утвердить план, предусмотренный контрольной точкой 1.8.1. В ходе анализа сводной отчетности Минтруда России по оценке уровня зрелости были выделены показатели (прилагаются), выполнение которых обеспечит плановый рост оценки уровня зрелости Минтруда России на 2025 и 2026 годы. Для этих целей были проведены рабочие совещания с сотрудниками ответственных подразделений Минтруда России.

На основании прилагаемых показателей составлен план по достижению (повышению) оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России (прилагается) в 2025-2026 гг., предусматривающий рост уровня зрелости не ниже 74 % в 2025 г. и не ниже 80% в 2026 г.

На голосование членов рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Минтруде России поставлен вопрос.

1. Утвердить план по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России в 2025-2026 гг.

Проект настоящего протокола разослан 24.04.2025 ответственным секретарем Рабочей группы Мироненко В.В. членам Рабочей группы из числа сотрудников Минтруда России и ФКУ «Соцтех» на адреса рабочей электронной почты для проведения заочного голосования. Результаты голосования систематизированы и представлены председателю Рабочей группы для подписания настоящего протокола.

По вопросу голосования предлагается утвердить прилагаемый план по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России в 2025-2026 гг.

Результаты заочного голосования:

участвовало в голосовании – 8 из 12 членов Рабочей группы;

«За» проголосовало – 8 членов Рабочей группы;

«Против» проголосовало – 0 членов Рабочей группы;

«Воздержалось» – 0 членов Рабочей группы.

По вопросу голосования принято решение: утвердить прилагаемый план по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России в 2025-2026 гг.

Ответственному секретарю Рабочей группы Мироненко В.В. разослать настоящий протокол членам Рабочей группы, участвовавшим в голосовании.

Приложение: на 4 л. в 1 экз.

Председатель рабочей группы

А.В. Кожевников

штамп подписи



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Заместитель руководителя**

От 28.02.2025 № 01-12/01873

На № 24-8/В-107 от 19.02.2025

Директору Департамента  
информационных технологий  
Министерства труда  
и социальной защиты  
Российской Федерации

В.Ю.Макухину

Уважаемый Вячеслав Юрьевич!

В ответ на Ваше письмо от 19 февраля 2025 г. № 24-8/В-107 Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации (далее – Аналитический центр) направляет результаты оценки уровня внедрения клиентоцентричности Минтруда России в разрезе направлений его деятельности.

Также Аналитический центр сообщает, что индекс внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности Минтруда России составляет 70,2%.

Приложение: файл в электронном виде в формате Excel в 1 экз.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан  
электронной подписью

Сертификат: 058E75B70072B1FBA84998931DB258C3C3

Владелец: Гладышев Евгений Викторович

Действителен: с 16.05.2024 по 16.05.2025

Е.В.Гладышев

Исп.: В.Е.Казаков  
Тел.: +7 (909) 983-51-33



107078, Москва, проспект Академика Сахарова, 12  
тел.: +7 (495) 765-72-81



факс: +7 (495) 632-98-23, postman@ac.gov.ru  
ОГРН 1157700000655, ИНН 7708244720, КПП 770801001

| ФОИВ           | Индекс внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в органе исполнительной власти | Уровень зрелости | Количество звёзд | Орган клиентоцентричен | Индекс внедрения общеорганизационного блока | Индекс внедрения процессного блока   |                                  |                                                 |                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                |                                                                                                         |                  |                  |                        |                                             | Предоставление государственных услуг | Расмотрение обращений и запросов | Обеспечение доступа к информации о деятельности | Организация отношений с внутренним клиентом |
| Минтруд России | 70,2%                                                                                                   | высокий          | 4 ☆              | Да                     | 70%                                         | 80%                                  | 80%                              | 89%                                             | 51%                                         |



План мероприятий для повышения оценки уровня зрелости внедрения клиентоцентричности Минтруда России на 2025 и 2026 годы

| № п/п | Мероприятие по повышению оценки уровня зрелости                                                                                                                                                                                                                                                    | Блок, пункт анкеты оценки уровня зрелости   | Текущая / ожидаемая оценка уровня зрелости | Срок исполнения | Ответственный                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Включить в план-график деятельности Минтруда России на 2026 год мероприятия по внедрению клиентоцентричного подхода                                                                                                                                                                                | Общорганизационный блок, пункт 2.2          | 0 баллов / 5 баллов                        | 01.04.2026      | Рабочая группа<br>Департамент проектной деятельности и государственной политики в сфере государственной и муниципальной службы |
| 2     | Реализовать доступ к информации о деятельности Минтруда России посредством программного интерфейса приложений (API)                                                                                                                                                                                | Обеспечение доступа к информации, пункт 2.2 | 0 баллов / 1 балл                          | 01.09.2025      | Департамент информационных технологий                                                                                          |
| 3     | Увеличить долю вакантных должностей, для которых разработаны должностные регламенты до 100%, профили должностей не менее 50%                                                                                                                                                                       | Внутренний клиент, пункт 1.2                | 0 баллов / 1 балл                          | 01.10.2025      | Департамент управления делами                                                                                                  |
| 4     | Увеличить долю сотрудников, для которых при назначении на должность разработаны задания на испытательный срок (КПЗ на период испытательного срока) до 100%                                                                                                                                         | Внутренний клиент, пункт 2.1                | 1 балл / 2 балла                           | 01.10.2025      | Департамент управления делами                                                                                                  |
| 5     | Увеличить долю должностей в штатном расписании, в отношении которых предусмотрено приращение к наставнику, задачей которого является помощь в быстрой, комфортной и эффективной адаптации нового сотрудника, а также помощь в достижении поставленных на период испытательного срока задач до 100% | Внутренний клиент, пункт 2.2                | 1 балл / 2 балла                           | 01.10.2025      | Департамент управления делами                                                                                                  |
| 6     | Сформировать перечень вопросов, на которые отвечает сотрудник при прохождении аттестации госслужащего, обеспечивающих проверку уровня владения стандартами и навыками в области клиентоцентричности                                                                                                | Внутренний клиент, пункт 3.1                | 0 баллов / 2 балла                         | 01.03.2026      | Департамент управления делами                                                                                                  |
| 7     | Решение организационных вопросов по проезду от места проживания госслужащего до места командировки и по найму жилого помещения осуществляется со стороны работодателя                                                                                                                              | Внутренний клиент, пункт 4.1                | 0 баллов / 1 балл                          | 01.04.2026      | Департамент организации бюджетных процедур планирования и финансового обеспечения                                              |
| 8     | Увеличить долю сотрудников, для которых разработан индивидуальный план профессионального развития до 75 %                                                                                                                                                                                          | Внутренний клиент, пункт 8.1                | 1 балл / 2 балла                           | 01.10.2025      | Департамент управления делами                                                                                                  |
| 9     | Для всех сотрудников, для которых допустима дистанционная профессиональная служебная деятельность, обеспечена техническая возможность для осуществления дистанционной профессиональной служебной деятельности                                                                                      | Внутренний клиент, пункт 9.3                | 0 баллов / 2 балла                         | 01.03.2026      | Департамент информационных технологий                                                                                          |
| 10    | Реализовать механизм получения обратной связи от внутреннего клиента с использованием внутреннего портала Минтруда России (проведение оценки 360)                                                                                                                                                  | Внутренний клиент, пункт 10.8.2             | 0 баллов / 1 балл                          | 01.04.2026      | Департамент управления делами<br>Департамент информационных технологий<br>ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России                    |



Председателю рабочей группы по внедрению  
принципов и стандартов клиентоцентричности  
в Минтруде России

**Докладная записка** от 28 апреля 2025 года  
«Итоги голосования по протоколу от 25.04.2025»

24 апреля 2025 года проведено заочное голосование членов рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Минтруде России.

Вопрос для голосования:

1. Утвердить план по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России в 2025-2026 гг.

По вопросу голосования членам рабочей группы направлен проект плана по достижению оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Минтруде России в 2025-2026 гг.

Протокол с прилагаемым планом был направлен 12 членам рабочей группы. (рассылка для голосования):

Кожевников Александр Васильевич <Kozhevnikov\_AV@mintrud.gov.ru>;

Макухин Вячеслав Юрьевич <makukhin\_vu@mintrud.gov.ru>;

Мироненко Вячеслав Владимирович <Mironenko\_VV@mintrud.gov.ru>;

Афониная Кира Павловна <afonina\_kp@mintrud.gov.ru>;

Вахнин Леонид Евгеньевич <vakhnin\_le@mintrud.gov.ru>;

Воротилкин Андрей Александрович <vorotilkin\_aa@mintrud.gov.ru>;

Емельянова Татьяна Семеновна <emelianova\_ts@mintrud.gov.ru>;

Медведев Андрей Александрович <medvedev\_aa@mintrud.gov.ru>;

Петров Станислав Михайлович <petrov\_sm@mintrud.gov.ru>;

Савельев Александр Николаевич <savelev\_an@mintrud.gov.ru>;

Семенова Елена Алексеевна <semenova\_ea@mintrud.gov.ru>;

Семенова Лариса Борисовна <semenova\_lb@mintrud.gov.ru>.

В голосовании приняли участие 8 из 12 членов Рабочей группы, что составляет 67 % от общего числа членов рабочей группы по рассылке. Афониная К.П., Вахнин Л.Е., Савельев А.Н., Семенова Л.Б. не голосовали.

8 членов Рабочей группы проголосовали: по первому вопросу: «За» - единогласно.

В соответствии с п. 10 Положения о рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Минтруда России (приложения № 3 к приказу Минтруда России от 31.03.2023 № 245) решение рабочей группы правомочно.

Представляю протокол рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Минтруде России от 25.04.2025 № 4 для подписания.

Ответственный секретарь Рабочей группы

В.В. Мироненко