

ПРОТОКОЛ

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

от 24 декабря 2024 г. № 2

В рамках реализации Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденного 28.03.2023 г. (далее - План) проведено заочное голосование участников рабочей группой по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации по вопросам исполнения ответственными подразделениями Минтруда России мероприятий Плана, подлежащих рассмотрению участниками рабочей группы (состав рабочей группы утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.05.2024 № 276):

1. По контрольной точке 4.4 Плана «Проведение мониторинга удовлетворенности основными услугами/функциями».

2. По контрольной точке 5.1.1 (5.1) Плана «Разработка плана реинжиниринга процессов предоставления услуг (сервисов), выполнения функций».

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

По контрольной точке 4.4 Плана:

В Минтруде России в соответствии с пунктом 3 приказа Минтруда России от 20.03.2024 № 129 «Об утверждении порядка формирования системы сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации» (далее – приказ № 129) сформирована система получения обратной связи для оценки удовлетворенности граждан и организаций предоставлением следующих государственных услуг Минтрудом России:

1. Аккредитация организаций, оказывающих услуги в области охраны труда;

2. Аттестация на право выполнения работ по специальной оценке условий труда, аннулирование такой аттестации;

3. Рассмотрение разногласий по вопросам проведения экспертизы качества специальной оценки условий труда, несогласия работников, профессиональных союзов, их объединений, иных уполномоченных работниками представительных органов, работодателей, их объединений, страховщиков, территориальных органов Федеральной службы по труду и занятости с результатами экспертизы качества специальной оценки условий труда;

4. Включение в реестр организаций, проводящих специальную оценку условий труда;

5. Оценка качества оказания социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг.

Анкеты для проведения опросов, результаты опросов и дашборды с результатами опросов размещены на ресурсе <https://lk.sociometer.ru>. Анализ поступающей от потребителей услуг информации (опросов) проводится ответственными подразделениями самостоятельно по методике Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации. В соответствии с отчетами ответственных подразделений за 1, 2, 3 кварталы 2024 года предложений в части изменений в предоставлении государственных услуг и оснований для формирования «карты болей» не поступало.

Голосование:

Принять к сведению итоги мониторинга удовлетворенности основными услугами Минтруда России за 9 месяцев 2024 года и признать уровень удовлетворенности граждан и организаций предоставлением государственных услуг Минтрудом России соответствующим требованиям клиентоцентричности.

По контрольной точке 5.1.1 (5.1) Плана:

В Минтруде России в соответствии с пунктом 5 приказа № 129 сформирована система проведения ежегодного опроса гражданских служащих с целью оценки уровня удовлетворённости прохождением федеральной государственной гражданской службы в Минтруде России с формированием соответствующего отчета (прилагается).

Согласно прилагаемого отчета, проведенного с 28.08.2024 по 30.10.2024 при участии 417 гражданских служащих, процессами нормотворчества удовлетворены более 74% служащих, отмечен низкий уровень проблем при осуществлении процесса нормотворчества (от 4% при утверждении нормативных правовых актов до 14% при согласовании нормативных правовых актов). В целом службой в Минтруде России удовлетворены 84% из числа прошедших опрос гражданских служащих. Ответственным за анализ результатов опроса подразделением не выявлено оснований для реинжиниринга процессов предоставления услуг (сервисов) в Минтруде России. Предыдущий аналогичный опрос проведен в 2023 году.

Голосование:

Принять к сведению итоги мониторинга удовлетворенности внутреннего клиента основными услугами (сервисами) Минтруда России и признать отсутствие необходимости проведения реинжиниринга процессов предоставления услуг (сервисов) Минтрудом России при имеющемся уровне удовлетворенности внутреннего клиента услугами (сервисами) Минтруда России, соответствующими требованиям клиентоцентричности.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Председатель рабочей группы



А.В. Кожевников

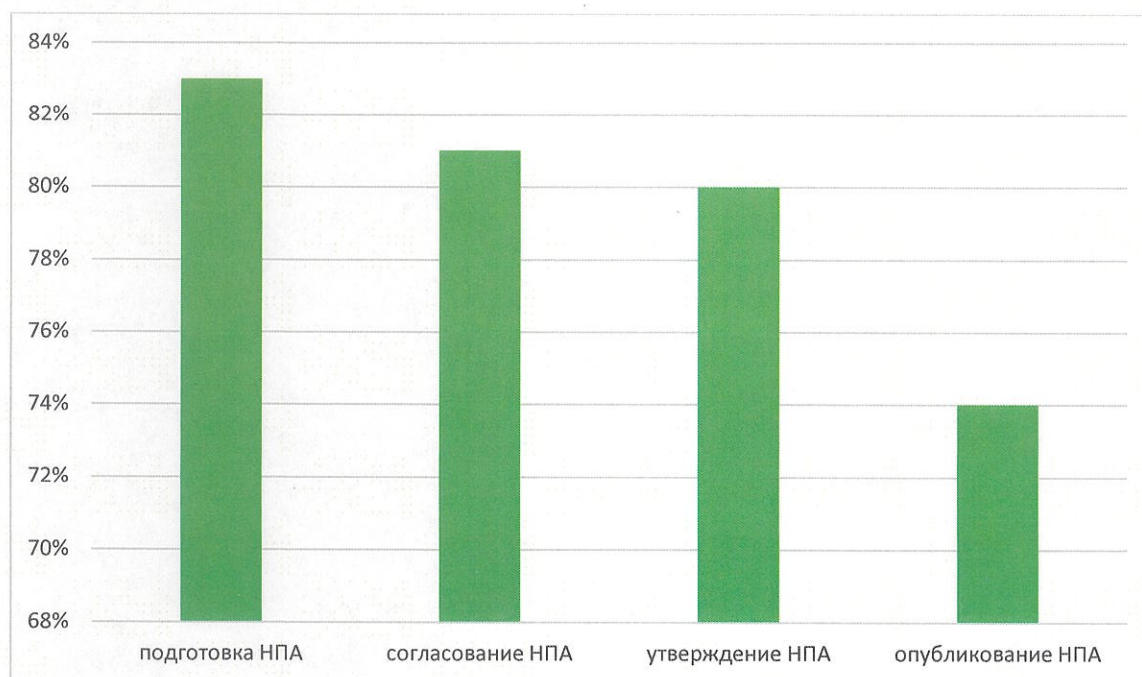
Отчет о полученной обратной связи от федеральных государственных гражданских служащих об удовлетворенности прохождением федеральной государственной гражданской службы в Минтруде России

В целях получения обратной связи от федеральных государственных гражданских служащих (далее – гражданские служащие) об удовлетворенности условиями прохождения федеральной государственной гражданской службы в Минтруде России был организован онлайн опрос (далее – опрос) с 28 августа по 30 октября 2024 г.

Опрос прошли **417** гражданских служащих.

В целом службой в Министерстве удовлетворены **84%** из числа гражданских служащих, прошедших опрос.

1.1 Удовлетворённость процессами нормотворчества:



1.2 Гражданскими служащими отмечен низкий процент возникновения проблем при осуществлении процессов нормотворчества:

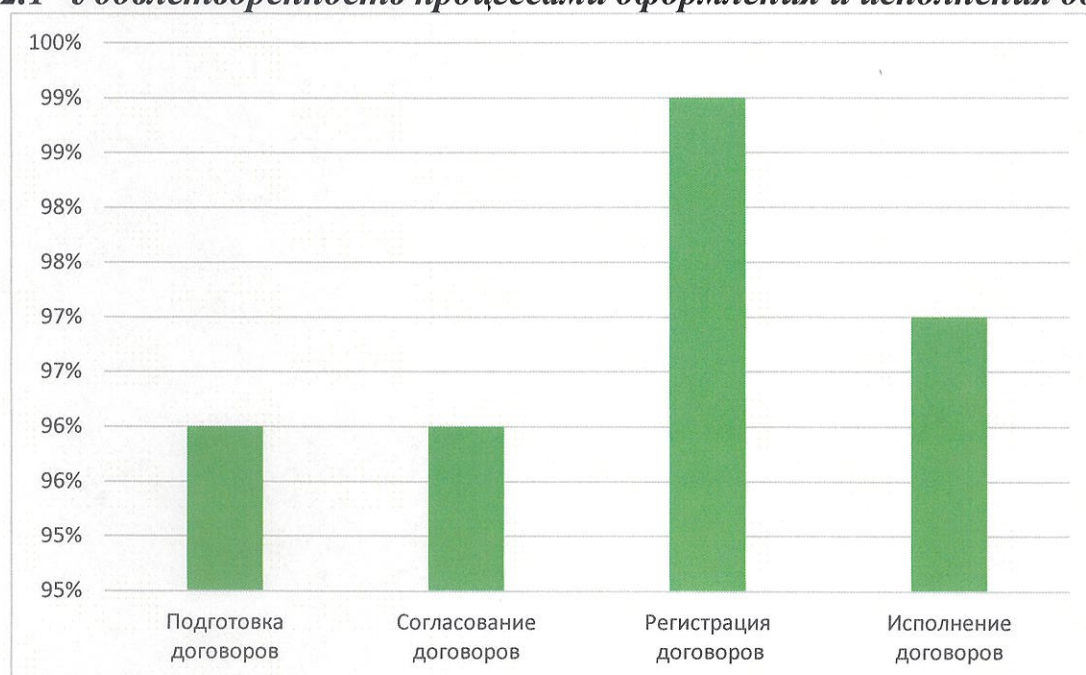
при подготовке проекта НПА – **13%**;

при согласовании НПА – **14%**;

при утверждении НПА – **4%**;

при опубликовании НПА – **8%**;

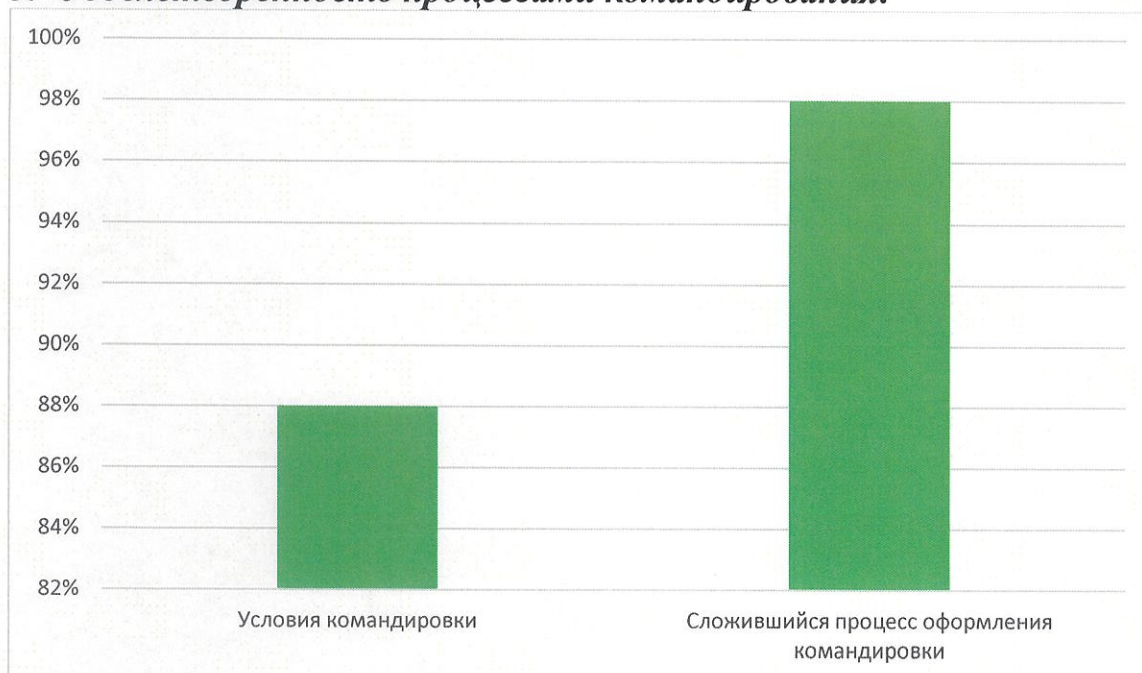
2.1 Удовлетворенность процессами оформления и исполнения договоров:



2.2 Гражданскими служащими отмечен низкий процент возникновения проблем при осуществлении процессов оформления и исполнения договоров:

- по подготовке договоров – 5%;
- при согласовании договоров – 5%;
- при подписании договоров – 3%;
- при регистрации договоров – 3%;
- при исполнении договоров – 5%;

3. Удовлетворенность процессами командирования:



Из числа проходивших опрос гражданских служащих в служебные командировки направлялись в период с января по октябрь 2024 г. **66 гражданских служащих.**

4. Удовлетворенность материально-техническим оснащением

1.	Служебное место (кабинет, мебель)	84%
2.	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	79%
3.	Программное обеспечение	82%
4.	Обслуживание технических средств	90%
5.	Обеспечение расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	90%

5. Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности

1.	Понятность инструкций и методических материалов	86%
2.	Удобство использования инструкций и методических материалов	85%
3.	Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	89%

6. Удовлетворенность автоматизацией профессиональной деятельности

1.	Правовые информационные системы	94%
2.	Внутренний портал	86%
3.	Дашборды	60%
4.	Автоматизация форм и шаблонов	76%
5.	Автоматизация отчетов	65%
6.	Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	66%

7. Удовлетворенность внутренним/внешним взаимодействием

1.	Доступ к данным иных государственных органов и организаций	62%
2.	Качество предоставляемой информации	71%
3.	Соблюдение сроков предоставления информации	56%
4.	Уровень автоматизации процесса обмена информацией (системой электронного документооборота)	83%
5.	Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	72%

6.	Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	70%
7.	Взаимодействие с непосредственным руководителем в целом удовлетворены	93%
8.	Взаимодействие в подразделении, в котором замещают должность	92%
9.	Взаимодействие в Министерстве	88%

8. Удовлетворенность возможностями профессионального развития и должностного роста в Министерстве

1.	Возможность профессионального развития	69%
2.	Возможность должностного роста	55%

9. Удовлетворенность профессиональной деятельностью

1.	Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)	89%
2.	Процесс (реализуемые функции, процедуры)	82%
3.	Результат	83%
4.	Престижность	66%
5.	Общественное одобрение	60%

Наиболее значимым в оценке своей профессиональной деятельности **35%** гражданских служащих отметило «Признание результатов со стороны руководства».

10. Характеристики гражданских служащих, проходивших опрос:

№	Характеристики	Результат
1.	Пол	мужчины – 107; женщины – 310
2.	Возраст	18-29 лет – 21%; 30-44 лет – 47%; 45-60 лет – 29%; 61 г. и старше – 3%
3.	Образование	высшее – 100%
4.	Группа должностей	высшая – 9%; главная – 24%; ведущая – 59 %; старшая – 7%; младшая – 1%
5.	Материальное положение семьи по описанию опрошенных	Денег не хватает даже на питание – 4% На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем – 6%; На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем – 25%

		<i>На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем – 41 %;</i> <i>На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем – 8 %</i> <i>На квартиру или дом денег хватает – 2%</i> <i>Затруднились ответить – 14%.</i>
--	--	---

С большей вероятностью порекомендуют своим родным, друзьям, знакомым работать в Минтруде России **63%** гражданских служащих.