

ПРОТОКОЛ

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

от 22 июля 2022 г. № 1

В рамках реализации эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2021 г. № 3878-р, проведено заочное голосование участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации:

участники рабочей группы,
принявшие участие
в голосовании

– Е.В. Мухтиярова, А.С. Шумков,
А.А. Воротилкин, С.Ю. Горбарец,
А.А. Медведев, Е.А. Меркулова,
Е.А. Семенова, А.М. Соколов,
Я.П. Талбацкий, Е.Ю. Чуракова

Об утверждении Концепции внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

1. Утвердить Концепцию внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Концепция).

Голосовали:

«ЗА» – 10 голосов

«ПРОТИВ» – 0 голосов

«Воздержался» – 0 голосов

Решение принято.

2. Обеспечить ознакомление федеральных государственных гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации с положениями Концепции.

Голосовали:

«ЗА» – 10 голосов

«ПРОТИВ» – 0 голосов

«Воздержался» – 0 голосов

Решение принято.

3. Организовать работу по проведению мероприятий, направленных на внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, предусмотренных Концепцией.

Голосовали:

«ЗА» – 10 голосов

«ПРОТИВ» – 0 голосов

«Воздержался» – 0 голосов

Решение принято.

Председатель
рабочей группы



Е.В. Мухтиярова

УТВЕРЖДЕНА
рабочей группой по внедрению
принципов клиентоцентричности
в Министерстве труда и социальной
защиты Российской Федерации
(протокол от 22 июля 2022 г. № 1)

Концепция внедрения принципов клиентоцентричности
в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

Целью разработки настоящей Концепции является внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, а также повышение осведомленности федеральных государственных гражданских служащих (далее – гражданские служащие) о миссии, руководящих принципах, основных терминах и определениях клиентоцентричности.

I. Термины и определения

Декларация ценностей клиентоцентричности – основополагающий документ, провозглашающий переход к клиентоцентричной модели государственного управления и организации государственных функций и услуг, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия человека и государства за счет анализа актуальных потребностей и клиентского опыта человека посредством утверждения миссии, видения, ценностей и принципов клиентоцентричного государства, а также мер по их реализации.

Стандарт «Государство для людей» – совокупность требований по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций при взаимодействии с внешними клиентами (гражданами) и при предоставлении услуг и реализации функций.

Стандарт «Государство для бизнеса» – совокупность требований по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций при взаимодействии с внешними клиентами (субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности) при предоставлении услуг и реализации функций.

Стандарт для внутреннего клиента – совокупность принципов и целевых мероприятий, направленных на внедрение клиентоцентричного подхода в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций посредством применения современных технологий построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также реализации кадровой работы, основанной на принципах клиентоцентричности.

Клиент (внутренний и внешний) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент – гражданский служащий, проходящий государственную гражданскую службу Российской Федерации (далее – гражданская служба) в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, государственные служащие Российской Федерации иных государственных органов, муниципальные служащие, работники подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций.

Внешний клиент – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо с двойным гражданством и лицо без гражданства (далее – гражданин), физическое или юридическое лицо (субъект предпринимательской и иной экономической деятельности), взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации с целью удовлетворения своих потребностей.

Потребность клиента – ситуация, требующая решения и реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в целях получения услуг и функций.

Клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента.

Клиентоцентричный подход – подход, в основе которого лежит реализация в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации совокупности принципов и мероприятий, направленных на изучение (выявление) ожиданий (потребностей) клиента и удовлетворение его ожиданий (потребностей), с намерением превзойти ожидания (потребности) клиента.

Услуга (функция) – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо осуществлением функций, установленных Положением о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 610.

Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и функций в целях оптимизации деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, для обеспечения их соответствия требованиям клиентоцентричного подхода.

II. Общие положения

Применение настоящей Концепции осуществляется при соблюдении требований действующего законодательства Российской Федерации и предполагает внедрение новых технологий по проектированию и реинжинирингу внутриведомственных и межведомственных процессов, а также осуществлению кадровой работы путем реализации клиентоцентричного подхода в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации.

Реализация положений обеспечивается путем взаимосвязанного применения в деятельности гражданских служащих положений Служебного распорядка Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (приказ от 31 июля 2012 г. № 37н) и Кодекса этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (приказ от 17 декабря 2012 г. № 604).

Соблюдение положений Концепции способствует достижению следующих результатов:

- повышение удовлетворенности внешних клиентов качеством предоставляемых услуг и реализуемых функций;
- развитие в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации профессиональной (служебной) культуры;
- повышение уровня мотивации и вовлеченности гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, и, как следствие, результативности их профессиональной служебной деятельности;
- удовлетворенность гражданских служащих условиями службы в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации;
- взаимопонимание между гражданскими служащими, а также формирование и поддержание дружелюбной среды в коллективе, что способствует снижению издержек на реализацию услуг и функций, реализуемых Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- обеспечение престижа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

III. Миссия и руководящие принципы

Миссия Российской Федерации как клиентоцентричного государства и исполнителя государственных услуг и функций заключается в обеспечении достойной жизни людей, а также спокойствия и уверенности в любой жизненной ситуации, оказания помощи каждому человеку в решении своих задач и осуществления незримой поддержки, когда она требуется.

Настоящая Концепция основана на следующих руководящих принципах, провозглашенных Декларацией ценностей клиентоцентричности:

- равный доступ:
 - учет особенностей каждого клиента при взаимодействии с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
 - обеспечение возможности беспрепятственного обращения клиента за получением услуг и функций.
- эффективность и удобство:
 - обеспечение удобства и скорости предоставления услуг и функций;
 - обеспечение создания благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом своих потребностей в рамках полномочий Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.
- постоянное повышение качества и проактивность:

улучшение процессов предоставления услуг и функций;

проактивное предоставление услуг и функций при наличии объективной возможности и согласия клиента в рамках жизненной ситуации.

– единство и целостность:

вовлеченность внутренних клиентов в деятельность Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

устранение дублирующих процедур при внутриведомственном и межведомственном взаимодействии.

– объективность и беспристрастность:

принятие решений с учетом анализа объективных данных;

предоставление актуальной информации, мотивирование принимаемых решений.

– открытость и прозрачность:

непрерывное совершенствование в рамках профессиональной служебной деятельности;

прозрачность при предоставлении услуг и функций;

ориентация на учет обратной связи.

– взаимное доверие и безопасность:

защита персональной информации при взаимодействии клиента с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

отсутствие рисков при получении услуг и функций клиентом.

Перечень мероприятий,
направленных на внедрение принципов клиентоцентричности
в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственные исполнители
1.	Проведение заседания рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации	Участники указанной рабочей группы
2.	Определение процессов и подходов для переработки с учетом принципов клиентоцентричности в рамках реализуемых услуг и функций Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации	Участники указанной рабочей группы
3.	Подготовка плана мероприятий по реинжинирингу услуг и функций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	Участники указанной рабочей группы
4.	Реализация направлений кадровой работы в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, основанной на принципах клиентоцентричности	Профильные структурные подразделения
5.	Проведение обучающих лекций федеральным государственным гражданским служащим (далее – гражданские служащие) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по применению клиентоцентричного подхода	Участники указанной рабочей группы с привлечением представителей профильных структурных подразделений
6.	Проведение просветительских мероприятий с участием представителей Молодежного совета	Представители указанного Молодежного совета

	Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	
7.	Построение открытого внутриведомственного взаимодействия в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации	Профильные структурные подразделения
8.	Подготовка рекомендаций по внешнему виду гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	Профильные структурные подразделения
9.	Организация системы обратной связи в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации и учет результатов в деятельности	Профильные структурные подразделения
10.	Распространение принципов клиентоцентричности среди гражданских служащих координируемой Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации Службы и работников внебюджетных Фондов	Участники указанной рабочей группы с привлечением представителей профильных структурных подразделений, гражданских служащих координируемой Службы и работников внебюджетных Фондов
11.	Разработка дополнительных методических материалов, закрепляющих принципы клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации	Участники указанной рабочей группы с привлечением представителей профильных структурных подразделений