



Государство  
для людей

# Государство как сервис: внедрение стандартов клиентоцентричности в органах местного самоуправления Ленинградской области

Комитет экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области

04.12.2025

# Повышая планку: От государственной услуги к государственному сервису

**Ключевая идея:** На смену формальному исполнению обязанностей приходит создание качественного сервиса, где гражданин является главным клиентом

От модели

«Государственная услуга»



К модели

«Государственный сервис»



- Ориентир на процесс: Главное - соблюсти регламент
- Ожидание от гражданина: Он должен разбираться в наших процедурах
- Результат: Заявитель тратит много времени и сил, чувствует себя «просителем»



- Ориентир на результат: Главное - решить проблему человека
- Ожидание от государства: Услуга должна быть простой, быстрой и понятной
- Результат: Гражданин получает нужный результат предсказуемо и комфортно, чувствует себя «клиентом»

**Клиентоцентричное государство** - это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

## ЦЕЛЬ:

сделать жизнь людей лучше и повысить доверие к государственным структурам.



# Нормативная база и «дорожная карта» проекта

## Федеральный уровень:

- Запуск проекта «Государство для людей»
- Поручение Зампредседателя Правительства РФ Д.Ю Григоренко по внедрению клиентоцентричности
- Рабочей группой Правительства РФ с участием КЭРИД Ленинградской области определены основные направления по внедрению клиентоцентричности на муниципальном уровне



## Уровень Ленинградской области:

- Разработка «дорожной карты» на 2025-2026 годы по федеральной модели
- Утверждение дорожной карты распоряжением Правительства Ленинградской области от 11.08.2025 № 474/1-р «О повышении уровня внедрения клиентоцентричности в Ленинградской области в 2025-2026гг»



Мероприятия по внедрению клиентоцентричности

Оптимизация типовых муниципальных услуг

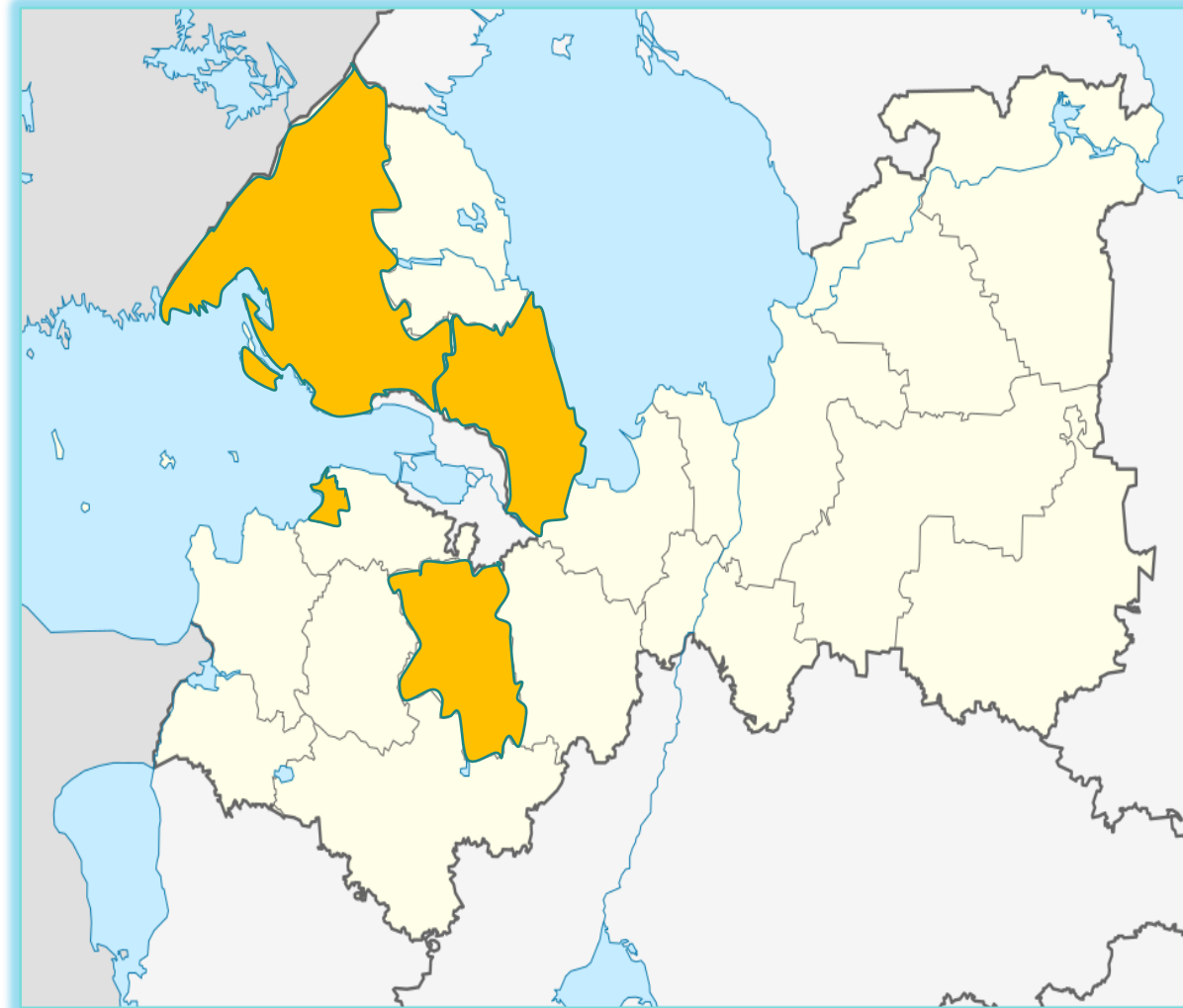
## Начало перемен: пилотные муниципальные образования в Ленинградской области

### Старт в 4 муниципальных образованиях:

Гатчинский муниципальный округ  
Выборгский муниципальный район  
Сосновоборский городской округ  
Всеволожский муниципальный район

### Первые результаты по внедрению клиентоцентричности в ОМСУ:

- Определены ответственные за внедрение клиентоцентричности
- Обеспечено утверждение порядков регулярного сбора и анализа обратной связи
- Обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов
- В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы
- Сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
- Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют описанию целевого состояния



# Процесс и результат: Как мы создаём новые стандарты услуг

## Этапы оптимизации

АНО «Аналитическим центром при Правительстве РФ» разработаны описания целевых моделей муниципальных услуг

Описания целевых моделей услуг утверждены протоколом заседания межведомственной рабочей группы

ОМСУ разработаны и утверждены «Дорожные карты» по оптимизации услуг

Завершение доработки муниципальных услуг в срок до 30.12.2025

В январе 2026 года проведена оценка услуг на соответствие стандарту клиентоцентричности

## Эффекты оптимизации услуг

Повышение эффективности деятельности органов власти

Улучшение межведомственного взаимодействия

Экономия самого ценного ресурса — времени

Улучшение качества жизни и повышение удовлетворённости граждан

Создание правильных и эффективных процессов оказания услуг

# Система оценки услуг на соответствие стандарту клиентоцентричности

## Три взаимодополняющих подхода



## Требования к услуге на соответствие стандарту клиентоцентричности:

- оптимальность количества документов, необходимых к предоставлению заявителем самостоятельно
- оперативность предоставления результата
- возможность предоставления результата в электронном виде

На основании полученных результатов принимаются решения о проведении мероприятий по оптимизации межведомственных или внутриведомственных процессов деятельности органа власти

## Цель на 2025 год – оптимизировать 5 типовых муниципальных услуг

### Перечень услуг для оптимизации

- 1 Предоставление разрешения (ордера) на производство земляных работ
- 2 Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах
- 3 Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке
- 4 Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, внесение изменений в разрешение на ввод объекта в эксплуатацию
- 5 Выдача разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство, в том числе в связи с необходимостью продления срока действия разрешения на строительство

### Цели оптимизации

#### До оптимизации нужно было:

- Изучать, чем отличается процедура в разных районах
- Собирать кипу бумаг по устаревшим регламентам
- Ходить по кабинетам неделями

#### После оптимизации можно будет:

- Единый стандарт - подавайте заявление в любом районе по одним правилам
- Актуальные регламенты - убрали лишние шаги и справки
- Сокращение сроков - решение принимается в разы быстрее
- Минимум визитов - часто достаточно одного обращения

## Планы на 2026 год и факторы успеха

### Масштабирование проекта:

#### Оперативная задача на 2026:

согласование описания целевого состояния по 56 муниципальным услугам из федерального перечня и дальнейшее внедрение

#### Стратегическая перспектива:

- Расширение списка муниципалитетов-участников
- Включение новых направлений и мероприятий по внедрению клиентоцентричности

### Факторы успешной реализации федеральной программы по внедрению клиентоцентричности:

- Тщательно подготовленная юридическая основа, гарантирующая соблюдение установленных норм и требований
- Активный диалог с гражданами и бизнесом, учёт замечаний и пожеланий пользователей услуг
- Распределение обязанностей и налаженное межведомственное взаимодействие



Государство  
для людей

**Спасибо  
за внимание!**

04.12.2025

Материалы для работы в рамках  
внедрения клиентоцентричности  
можно скачать перейдя по qr-коду:



**Контакты для обратной связи:**

Смородникова Евгения Валерьевна: 539-47-22  
Жаринова Ирина Константиновна: 539-50-04  
Базаров Павел Александрович: 539-47-24