



Государство  
для людей

# Реинжиниринг процессов на практике: примеры и опыт муниципальных образований Ленинградской области

Комитет экономического развития и  
инвестиционной деятельности Ленинградской  
области

04.12.2025

# Цели реализации федерального проекта «Государство для людей»

## Ключевая цель:

Совершенствование внутренних и внешних процессов ОИВ и ОМСУ как при взаимодействии с гражданами, так и с внутренними клиентами

**Повышение эффективности, качества и удовлетворенности граждан**

Сущность реинжиниринга процессов в ОИВ и ОМСУ:

**Перестройка существующих процедур управления и предоставления услуг населению**

**Национальная задача:** реинжиниринг процессов органов власти проводится в целях реализации федерального проекта «Государство для людей» — части большой стратегии развития до 2030 года

# Сигнал к действию: основания для проведения реинжиниринга процессов

Основаниями для проведения реинжиниринга процессов могут быть:

- Низкая эффективность текущих процессов
- Необходимость улучшения качества предоставляемых услуг
- Повышение уровня удовлетворенности сотрудников и руководителей



## Реинжиниринг процессов в Ленинградской области в 2025

Проведён реинжиниринг процессов блока рассмотрения обращений и запросов в 4 муниципальных образованиях:

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



# Основные мероприятия в рамках «дорожной карты» в ОМСУ

Утверждение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования.

Формирования перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу

Утверждение планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

Важно! Все мероприятия «дорожных карт» должны быть выполнены в текущем году в полном объеме и представлен отчет

# Практики реинжиниринга процессов в Ленинградской области

## Комитет финансов Ленинградской области

в 2024 году :

### Реализованы мероприятия по процессам:

- Рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Комитет финансов Ленинградской области
- Обеспечение доступа к информации о деятельности Комитета финансов Ленинградской области
- Согласование организационно-распорядительных документов (ОРД)

в 2025 году:

### мероприятия в рамках процесса рассмотрения обращений и запросов:

- Создание рабочего чата «Отвечает КФ ЛО»;
- Апробация работы и корректировка механизма взаимодействия в чате «Отвечает КФ ЛО»



# Практики реинжиниринга процессов в Ленинградской области

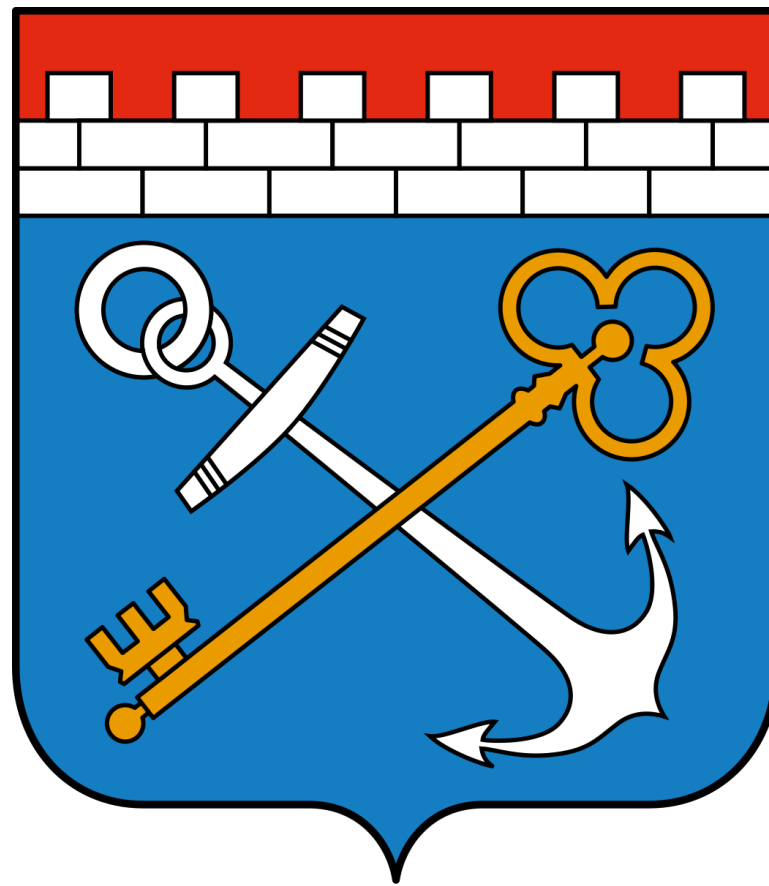
## Комитет государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ленинградской области

в 2024 году :

### Реализованы мероприятия:

- Разработана анкета для оценки уровня удовлетворенности граждан информацией о деятельности Комитета.
- Проведен устный опрос сотрудников для выявления недостатков во внутренней коммуникации.
- Анкетирование размещено на официальных ресурсах Комитета.

в 2025 году план мероприятий по реинжинирингу Комитета  
включает 7 процессов



## Этапы мероприятий в ОИВ и ОМСУ с 2026 года в рамках реинжиниринга

Наименование этапа	Цель этапа
1. Создание рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в ОИВ и ОМСУ	Формирование команды профессионалов, ответственных за реализацию программы клиентоцентричности.
2. Определение клиентских сегментов и потребностей	Выявление целевых групп потребителей услуг и детальное изучение их нужд и ожиданий.
3. Описание жизненных ситуаций	Визуализация реальных кейсов и ситуаций, возникающих перед пользователями услуг государства.
4. Формирование плана мероприятий по реинжинирингу	Создание подробного пошагового плана преобразований административного процесса.
5. Отчёт по результатам реализации мероприятий по реинжинирингу	Фиксация достигнутых результатов и предоставление отчетности высшему руководству.



Государство  
для людей

**Спасибо  
за внимание!**

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