



№ 205013-2024-723  
от 01.02.2024

## ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 1 февраля 2024 года № 74

### Об утверждении Положения об оптимизации процессов в Ленинградской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области

В соответствии со статьей 38 Устава Ленинградской области, областным законом от 8 августа 2016 года № 76-оз "О Стратегии социально-экономического развития Ленинградской области до 2030 года и признании утратившим силу областного закона "О Концепции социально-экономического развития Ленинградской области на период до 2025 года", в целях обеспечения социально-экономического развития Ленинградской области Правительство Ленинградской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об оптимизации процессов в Ленинградской области.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Ленинградской области от 30 декабря 2020 года № 901 "Об утверждении Положения об оптимизации процессов в органах исполнительной власти Ленинградской области";

постановление Правительства Ленинградской области от 3 августа 2021 года № 503 "О внесении изменений в постановление Правительства Ленинградской области от 30 декабря 2020 года № 901".

3. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания.

Губернатор  
Ленинградской области



А. Дрозденко

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Ленинградской области  
от 1 февраля 2024 года № 74

ПОЛОЖЕНИЕ  
об оптимизации процессов в Ленинградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает цели и порядок оптимизации процессов государственного управления в органах исполнительной власти Ленинградской области (далее – оптимизация процессов, органы исполнительной власти), процессов осуществления государственных функций и оказания государственных услуг, а также состав и функции участников деятельности по оптимизации процессов.

1.2. Оптимизация процессов применяется в целях:

сокращения трудозатрат работников органов исполнительной власти, подведомственных им учреждений на осуществление государственных функций и оказание государственных услуг на территории Ленинградской области;

оптимизации расходов областного бюджета Ленинградской области на исполнение государственных функций и оказание государственных услуг;

повышения качества исполнения государственных функций и оказания государственных услуг;

реализации целей и задач федерального проекта "Цифровое государственное управление" национального проекта "Цифровая экономика", утвержденного протоколом от 28 мая 2019 года № 9 президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности;

реализации национальной цели "Цифровая трансформация", определенной Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года", и подпункта "в" пункта 1 перечня поручений по итогам совещания с членами Правительства, утвержденного Президентом Российской Федерации 10 октября 2020 года № Пр-1648;

реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей", утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года.

1.3. Оптимизация процессов осуществляется органами исполнительной власти, подведомственными им учреждениями с привлечением сотрудников процессного офиса, за исключением случая, предусмотренного пунктом 4.2.2 настоящего Положения.

## 2. Термины и определения, используемые в настоящем Положении

2.1. Процесс – устойчивая, повторяющаяся совокупность взаимосвязанных работ, направленная на выполнение функций и предоставление услуг, преобразующая по определенной технологии (регламенту) входы (в форме материалов, ресурсов, требований) для получения намеченного результата – выхода (например, услуги, документа), представляющего ценность для потребителя результатов процесса.

2.2. Вход процесса – материальный или информационный объект, являющийся существенным условием выполнения процесса.

2.3. Результат (выход) процесса – преобразованный при выполнении процесса ресурс (вход процесса).

2.4. Потребитель результата процесса – субъект, непосредственно использующий результат (выход) процесса в качестве ресурса и формулирующий требования к результату (выходу) процесса.

2.5. Внутренний потребитель (клиент) – потребитель результата (выхода) процесса, являющийся органом исполнительной власти, подведомственным учреждением, их структурным подразделением или работником.

2.6. Внешний потребитель (клиент) – потребитель результата (выхода) процесса, являющийся физическим, юридическим лицом, органом власти, органом местного самоуправления и не являющийся органом исполнительной власти, подведомственным учреждением, их структурным подразделением или работником.

2.7. Владелец процесса – орган исполнительной власти, подведомственное учреждение, которое имеет в своем распоряжении выделенные ресурсы для организации процесса, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса.

2.8. Участник процесса – структурное подразделение или работник органа исполнительной власти, непосредственно участвующие в процессе преобразования входов в выходы в рамках процесса.

2.9. Итерация (шаг) процесса – выполняемая отдельным работником часть процесса, дальнейшая декомпозиция которой для анализа и оптимизации процесса нецелесообразна.

2.10. Показатель процесса – количественный или качественный параметр, характеризующий процесс как объект управления.

2.11. Стоимость процесса – стоимостная совокупность всех ресурсов (издержек), используемых в ходе процесса, затраты

на которые несут органы исполнительной власти и подведомственные им учреждения.

2.12. Ресурсы процесса – материальные и нематериальные средства, используемые в ходе процесса.

2.13. Процессный офис – структурное подразделение Комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области (далее – Комитет).

2.14. Калькулятор процесса – информационно-аналитическое решение, разрабатываемое и поддерживаемое процессным офисом, позволяющее автоматически рассчитывать стоимость процесса на основе данных о фактической стоимости ресурсов.

2.15. Оптимизация процесса – деятельность, направленная на преобразование процесса с целью сокращения его стоимости, исключения возникающих в ходе процесса ошибок и потерь, более точного удовлетворения требований потребителей результатов (выходов) процесса.

2.16. Портал по процессному управлению – подсистема программного продукта, обеспечивающего визуализацию результатов мониторинга реализации государственных программ и показателей социально-экономического развития, предназначенная для размещения в открытом доступе информации по оптимизации процессов, справочных и обучающих материалов, а также информационно-технологической поддержки работ по оптимизации процессов.

2.17. Ключевой показатель эффективности процесса – измерение хода или результата (выхода) процесса, представляющее ценность для потребителя результата (выхода) процесса или характеризующее качество процесса.

2.18. Реестр процессов – совокупность всех взаимосвязанных и (или) взаимодействующих процессов органа исполнительной власти, представленная в виде справочника.

2.19. Типовой перечень процессов – перечень процессов, содержащий процессы, которые потенциально осуществляются органами исполнительной власти.

2.20. Внутриведомственный процесс – процесс, в котором участвует несколько структурных подразделений органа исполнительной власти.

2.21. Межведомственный процесс – процесс, в выполнении которого принимают участие сотрудники нескольких органов исполнительной власти.

2.22. Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внутреннего или внешнего клиента возможность или необходимость взаимодействия с органами исполнительной власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

### 3. Функции участников деятельности по оптимизации процессов

#### 3.1. Владелец процесса.

Представитель владельца процесса (должностное лицо не ниже уровня начальника структурного подразделения, ответственного за реализацию оптимизируемого процесса) является руководителем рабочей группы (команды) по оптимизации процесса.

Функциями владельца процесса являются:

1) проведение встреч рабочей группы (команды) по оптимизации процесса;

2) предоставление участникам рабочей группы (команды) по оптимизации процесса информации о факторах, влияющих на процесс, в том числе приводящих к временным, ресурсным потерям;

3) организация внутренних мероприятий, направленных на обеспечение достижения ключевых показателей эффективности процесса;

4) участие в работе по оптимизации процесса;

5) направление в процессный офис информации о процессах для проведения анализа существующего хода и условий процесса, проектирования целевого процесса и проведения постмониторинга;

6) согласование и (или) утверждение плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса и ключевых показателей эффективности процесса;

7) назначение лиц, ответственных за исполнение плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса;

8) реализация оптимизационных решений плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса, по которым назначен ответственным;

9) проведение оценки уровня соответствия процесса принципам и стандартам клиентоцентричности.

#### 3.2. Процессный офис.

Функции процессного офиса установлены постановлением Правительства Ленинградской области от 21 апреля 2014 года № 144 "Об утверждении Положения о Комитете экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области и о признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области" и Положением о департаменте процессного управления и государственных услуг Комитета.

Руководитель процессного офиса формирует запрос информации о фактическом ходе процесса (в том числе о фактической стоимости ресурсов) в адрес органов исполнительной власти, подведомственных им учреждений.

Сотрудники процессного офиса являются администраторами рабочих групп (команд) по оптимизации процессов и участвуют в оптимизации процессов, в том числе:

1) определяют проблему процесса, цели; уточняют задачи для оптимизации процессов;

2) обеспечивают организацию встреч рабочей группы (команды) по оптимизации процесса, включая подготовку и рассылку повестки дня встреч рабочей группы (команды) по оптимизации процесса, материалов и документов;

3) обеспечивают ведение протоколов встреч рабочей группы (команды) по оптимизации процесса (при необходимости);

4) выявляют и анализируют существующий ход процесса, а также факторы, влияющие на процесс и приводящие к временным, ресурсным потерям;

5) формируют карту текущего состояния процесса;

6) создают и размещают на портале по процессному управлению документы, являющиеся результатом работ по оптимизации процесса, в соответствии с пунктом 5.4 настоящего Положения;

7) принимают участие в реализации оптимизационных решений плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса;

8) обеспечивают контроль за исполнением планов мероприятий ("дорожных карт") по оптимизации процессов и информируют руководителей соответствующих органов исполнительной власти о проблемах, возникших при реализации оптимизационных решений;

9) формируют проекты оптимизационных решений, в том числе проекты планов мероприятий ("дорожных карт") по оптимизации процессов и перечень ключевых показателей эффективности оптимизируемого процесса, для утверждения;

10) принимают участие в разработке технических заданий на создание, модернизацию и развитие информационных систем Ленинградской области;

11) организуют информационное взаимодействие между участниками рабочих групп (команд) по оптимизации процессов;

12) привлекают внешних экспертов и организуют экспертное сопровождение оптимизации процессов;

13) проектируют целевые состояния процесса для повышения качества, сокращения затрат и времени процесса, решения проблем процесса;

14) осуществляют постмониторинг процесса по результатам оптимизации;

15) инициируют внедрение и приведение к соответствию процессов принципам и стандартам клиентоцентричности органами исполнительной власти;

16) проводят оценку уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности органов исполнительной власти.

В случае инициирования создания (развития) информационных систем, связанных с предоставлением государственных (муниципальных) услуг и сервисов, процессный офис согласовывает документацию на проведение соответствующих работ, направленную функциональным заказчиком в Комитет.

### 3.3. Рабочая группа (команда) по оптимизации процесса.

Рабочая группа (команда) по оптимизации процесса создается для анализа и выработки оптимизационных решений по конкретному процессу (нескольким процессам). Рабочая группа (команда) по оптимизации процесса создается в соответствии с правовым актом Комитета или органа исполнительной власти в соответствии с пунктом 4.2.2 настоящего Положения.

3.3.1. Функциями рабочей группы (команды) по оптимизации процесса являются:

1) вынесение предложений по определению проблемы процесса, цели; уточнение задач для оптимизации процессов;

2) описание текущих и целевых состояний процесса;

3) предложение и обсуждение оптимизационных решений, ключевых показателей эффективности процесса и проекта плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса;

4) участие в разработке и размещении на портале по процессному управлению документов;

5) внедрение оптимизационных решений, по которым назначены ответственными, и проведение мониторинга реализации плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса;

6) решение иных задач в соответствии с правовым актом о создании рабочей группы (команды) по оптимизации процесса.

### 3.4. Поставщики информации о фактической стоимости ресурсов.

Поставщиками информации о фактической стоимости ресурсов являются органы исполнительной власти, подведомственные им учреждения, в распоряжении которых такая информация находится в соответствии с нормативными правовыми актами.

Запрос информации о фактической стоимости ресурсов осуществляется Комитетом.

Запрос информации о фактической стоимости ресурсов должен содержать наименование процесса, для определения стоимости которого требуется информация, ссылку на правовой акт, в соответствии с которым проводится оптимизация процесса, перечень ресурсов для оценки стоимости и период, за который делается оценка.

Информация о фактической стоимости ресурсов не должна содержать персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных".

3.5. Комитет цифрового развития Ленинградской области осуществляет следующие функции при оптимизации процессов:

участие в деятельности рабочих групп по оптимизации процессов на этапе проектирования целевых состояний процессов в случаях, если процесс предполагает применение инфраструктуры электронного правительства Ленинградской области;

обеспечение перевода государственных и муниципальных услуг в цифровой вид в соответствии с требованиями Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в рамках внедрения оптимизационных решений по процессам;

проведение мероприятий по созданию и развитию информационных систем, заказчиком которых является Комитет цифрового развития Ленинградской области или его подведомственные учреждения, необходимых для внедрения оптимизационных решений по процессам в первоочередном порядке.

3.6. Администрация Губернатора и Правительства Ленинградской области рассматривает предложения органов исполнительной власти Ленинградской области, согласованные с Комитетом, о внесении в должностные регламенты государственных гражданских служащих Ленинградской области ключевых показателей эффективности процессов в качестве показателя эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих Ленинградской области и согласовывает соответствующие должностные регламенты.

#### 4. Начало и окончание, этапы работ по оптимизации процессов

##### 4.1. Этапы работ по оптимизации процессов:

инициирование работ по оптимизации процессов;

разработка оптимизационных решений;

внедрение оптимизационных решений;

постмониторинг процесса.

##### 4.2. Этап инициирования работ по оптимизации процессов.

4.2.1. Оптимизация процесса с обязательным привлечением сотрудников процессного офиса осуществляется на основании:

1) поручения Губернатора Ленинградской области, первого вице-губернатора Ленинградской области, вице-губернатора Ленинградской области, первого заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, заместителя Председателя Правительства Ленинградской области;

2) перечня массовых социально значимых услуг;

3) правовых актов Ленинградской области;

4) инициативы руководителя органа исполнительной власти, руководителя подведомственного учреждения на оптимизацию процесса с привлечением сотрудников процессного офиса;

5) рекомендаций Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства экономического развития Российской Федерации, разработанных в рамках реализации федеральных проектов "Цифровое государственное управление" и "Государство для людей".

4.2.2. Оптимизация процесса без привлечения сотрудников процессного офиса может быть инициирована на основании решения руководителя органа исполнительной власти (руководителя подведомственного учреждения) – владельца процесса.

4.2.3. Комитетом формируется и при необходимости подлежит актуализации перечень процессов, подлежащих оптимизации с привлечением сотрудников процессного офиса, в соответствии с пунктом 4.2.1 настоящего Положения.

4.2.4. Комитет издает правовой акт об оптимизации процесса в случаях, если оптимизация процесса осуществляется в соответствии с пунктом 4.2.1 настоящего Положения, а также если он является владельцем процесса.

В соответствии с пунктом 4.2.2 настоящего Положения орган исполнительной власти (подведомственное учреждение) – владелец процесса самостоятельно издает правовой акт (локальный правовой акт) об оптимизации процесса.

Правовой акт (локальный правовой акт) об оптимизации процесса (процессов) должен содержать:

наименование процесса;

даты начала и окончания работ по оптимизации процесса;

состав рабочей группы по оптимизации процесса;

задачи, решаемые в рамках оптимизации процесса.

4.2.5. В случае инициирования оптимизации процесса в соответствии с пунктом 4.2.2 настоящего Положения владелец процесса руководствуется настоящим Положением.

4.3. Этап разработки оптимизационных решений.

Дата начала работ по оптимизации процесса устанавливается правовым актом органа исполнительной власти или локальным актом подведомственного учреждения (владельца процесса) об оптимизации процесса (процессов). Дата начала работ по оптимизации процесса является датой начала этапа разработки оптимизационных решений.

Этап разработки оптимизационных решений регулируется разделом 5 настоящего Положения.

Датой завершения этапа разработки оптимизационных решений является дата утверждения плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса владельцем процесса.

План мероприятий ("дорожная карта") по оптимизации процесса должен (должна) содержать:

- наименование оптимизируемого процесса;
- наименование оптимизационных решений;
- даты окончания внедрения каждого оптимизационного решения;
- результат реализации оптимизационного решения;
- лицо, ответственное за внедрение по каждому оптимизационному решению.

Отдельные мероприятия могут быть внедрены до утверждения плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процессов. Такие решения включаются в план мероприятий ("дорожную карту") по оптимизации процесса с указанием фактических сроков внедрения.

Проект плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса подлежит предварительному согласованию ответственными за выполнение мероприятий на портале по процессному управлению (при технической реализации).

Проект плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса подлежит согласованию ответственными за выполнение мероприятий, а также руководителем процессного офиса или заместителем председателя Комитета, курирующим департамент процессного управления и государственных услуг Комитета (в случае оптимизации процесса в соответствии с пунктом 4.2.1 настоящего Положения), в системе электронного документооборота Ленинградской области.

План мероприятий ("дорожная карта") по оптимизации процесса утверждается руководителем органа исполнительной власти (подведомственного учреждения) – владельца процесса или Комитетом.

План мероприятий ("дорожная карта") по оптимизации процесса ставится на контроль с использованием системы электронного документооборота Ленинградской области в соответствии с постановлением Губернатора Ленинградской области от 26 сентября 2013 года № 94-пг "О работе с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области".

#### 4.4. Этап внедрения оптимизационных решений.

Датой начала этапа внедрения оптимизационных решений является дата утверждения плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса владельцем процесса.

Сотрудники процессного офиса осуществляют контроль за исполнением плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса, запрашивают информацию у ответственных за исполнение плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса и готовят отчеты о текущем статусе внедрения оптимизационных решений, информируют руководителей соответствующих органов исполнительной власти о существующих проблемах и отклонениях при реализации оптимизационных решений, а также вносят предложения

по актуализации плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса, за исключением случая, предусмотренного пунктом 4.2.2 настоящего Положения.

Датой окончания этапа внедрения оптимизационных решений, а также в целом работ по оптимизации процесса является дата выполнения последнего по сроку мероприятия плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса.

При оптимизации процессов в соответствии с пунктом 4.2.2 настоящего Положения по достижении этапа внедрения оптимизационных решений органу исполнительной власти (подведомственному учреждению) – владельцу процесса необходимо направить в процессный офис информацию о процессах, прошедших оптимизацию без привлечения сотрудников процессного офиса, для ее размещения на портале по процессному управлению.

#### 4.5. Этап постмониторинга процесса.

Этап постмониторинга процесса осуществляется для сбора и анализа информации о ходе процесса после внедрения оптимизационных решений, а также о достижении ключевых показателей эффективности процесса, установленных на этапе разработки оптимизационных решений.

Постмониторинг процесса осуществляется работниками процессного офиса по основаниям оптимизации процессов, предусмотренным пунктом 4.2.1 настоящего Положения.

Владелец и участники процесса по запросу Комитета должны предоставлять доступ к месту проведения процесса для проведения мониторинговых мероприятий.

Результаты анализа процесса на этапе постмониторинга направляются процессным офисом владельцу процесса для учета в работе и (или) принятия решения о целесообразности дальнейшей оптимизации.

В случае выявления отклонений фактических значений показателей эффективности процесса от целевых показателей эффективности процесса по запросу процессного офиса орган исполнительной власти – владелец процесса представляет информацию о причинах недостижения целевых показателей эффективности и перечень мероприятий по исправлению сложившейся ситуации. Процессный офис проводит оценку предлагаемых мероприятий и информирует Губернатора Ленинградской области и (или) заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, курирующего орган исполнительной власти – владельца процесса, о недостижении целевых показателей эффективности процесса с предложением о мероприятиях по достижению целевых показателей эффективности процесса.

## 5. Порядок разработки оптимизационных решений

5.1. Разработка оптимизационных решений проводится рабочей группой по оптимизации процессов.

5.2. В начале разработки оптимизационных решений сотрудники процессного офиса совместно с рабочей группой по оптимизации процесса определяют проблему процесса, цели оптимизации, уточняют задачи, определенные правовым актом (локальным правовым актом) об оптимизации процесса.

5.3. Разработка оптимизационных решений осуществляется в следующем порядке:

- 1) проведение анализа существующего хода и условий процесса;
- 2) оценка действующего процесса на уровень соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности;
- 2) разработка карты текущего процесса (карта "AS IS");
- 3) определение ресурсов текущего процесса, калькуляция затрат, расчет стоимости текущего процесса и определение потерь в процессе, их характеристик. Расчет стоимости и определение потерь осуществляются с применением калькулятора процесса;
- 4) определение причин проблемы процесса;
- 5) поиск лучших практик организации процесса и их анализ на предмет применимости в органах исполнительной власти и подведомственных им учреждениях;
- 6) проектирование целевого процесса в соответствии с целью оптимизации, направленной на решение проблемы текущего процесса и исключение ее причин. Проектирование целевого процесса должно проходить с участием потребителя результата процесса;
- 7) разработка оптимизационных решений и формирование проекта плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса;
- 8) разработка ключевых показателей эффективности процесса, их целевых значений и методики расчета;
- 9) расчет планируемой стоимости целевого процесса с применением калькулятора процесса, расчет эффекта от оптимизации процесса;
- 10) формирование презентационных материалов по оптимизационным решениям;
- 11) утверждение плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса.

5.4. В случае разработки оптимизационных решений, касающихся развития информационных систем, проводится тестирование оптимизационных решений членами рабочей группы и (или) группой респондентов со стороны клиента.

5.5. При разработке оптимизационных решений учитывается уровень удовлетворенности и обратная связь от конечного потребителя (клиента).

5.6. Документы по процессу, создаваемые при разработке оптимизационных решений, подлежат размещению на портале по процессному управлению владельцем процесса или сотрудниками процессного офиса.

## 6. Ключевые показатели эффективности процесса

6.1. Ключевые показатели эффективности процесса, а также их целевые значения и методика расчета подлежат разработке при оптимизации процесса.

6.2. Установление ключевых показателей эффективности процесса осуществляется на основании:

регламентирующих процесс федеральных или региональных правовых актов;

федеральных или региональных правовых актов, определяющих требования к результату процесса;

стратегических целей и задач органа исполнительной власти (подведомственного учреждения) – владельца процесса.

6.3. В зависимости от целей оптимизации процесса и проблемы процесса ключевые показатели эффективности процесса установлены для оценки:

результативности процесса: мера результата процесса, несущего ценность для потребителя результата процесса (например, сроки выдачи лицензии на розничную продажу алкогольной продукции);

эффективности процесса: отношение стоимостного выражения результата процесса к стоимости процесса, затратам материальных ресурсов (например, отношение суммы выданных субсидий на поддержку субъектов малого и среднего предпринимательства к стоимости администрирования субсидии);

производительности процесса: отношение результата процесса к трудозатратам, связанным с ходом процесса;

качества процесса: мера соответствия процесса определенному для него стандарту (например, количество брака/отказов в процессе);

клиентоцентричности процесса: соответствие процесса требованиям по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

6.4. Ключевые показатели эффективности процесса предлагаются рабочей группой (командой) по оптимизации процесса для утверждения владельцем процесса – руководителем органа исполнительной власти, подведомственного учреждения. Ключевые показатели эффективности процесса и их целевые значения утверждаются в качестве одного из оптимизационных решений в составе плана мероприятий ("дорожной карты") по оптимизации процесса с указанием должностных лиц не ниже уровня начальника структурного подразделения, ответственных за достижение целевых значений показателей.

## 7. Отраслевые процессные офисы и процессные управляющие

7.1. В органах исполнительной власти и подведомственных им учреждениях с целью внедрения процессного подхода и организации оптимизации процессов могут создаваться отраслевые процессные офисы или назначаться должностные лица, в функционал которых входит оптимизация процессов (процессные управляющие).

7.2. Сотрудники отраслевых процессных офисов и процессные управляющие вправе оптимизировать процессы, по которым орган исполнительной власти (подведомственное учреждение) является владельцем процесса, а также инициировать и принимать участие в оптимизации иных процессов.

7.3. Отраслевые процессные офисы без образования отдельного структурного подразделения должны иметь руководителя, определяемого правовым актом (локальным нормативным актом) органа исполнительной власти (подведомственного учреждения).

7.4. Отраслевые процессные офисы и процессные управляющие осуществляют свою деятельность в соответствии с настоящим Положением.

7.5. Все документы по оптимизации процессов, разрабатываемые сотрудниками и руководителями отраслевых процессных офисов, подлежат направлению в процессный офис для размещения на портале по процессному управлению.

## 8. Связь оптимизации процессов с федеральными проектами

8.1. Процедуры оптимизации процессов государственного управления должны применяться для решения следующих задач федерального проекта "Цифровое государственное управление" и соответствующего ему регионального проекта:

предоставление приоритетных массовых социально значимых государственных услуг, государственных и иных сервисов в цифровом виде в соответствии с целевым состоянием;

внедрение цифровых технологий в сферах государственного управления и оказания массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг;

иные задачи, решение которых предполагает цифровую трансформацию процессов органов исполнительной власти, подведомственных учреждений.

8.2. Работам по цифровой трансформации и переводу в электронный вид государственных и муниципальных услуг предшествует оптимизация процесса предоставления указанных услуг.

8.3. При проведении оптимизационных мероприятий относительно процессов предоставления государственных и муниципальных услуг процессный офис осуществляет мониторинг соответствия целевых

процессов предоставления государственных и муниципальных услуг критериям цифровой трансформации, в том числе:

реестровая модель предоставления государственных и муниципальных услуг;

проактивность предоставления государственных и муниципальных услуг;

экстерриториальность предоставления государственных и муниципальных услуг;

многоканальность предоставления государственных и муниципальных услуг;

исключение участия человека в процессе принятия решения о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

исключение участия человека из процесса межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

8.4. При принятии решения о создании или развитии государственной информационной системы Ленинградской области осуществляется оптимизация процессов, подлежащих автоматизации.

Комитет цифрового развития Ленинградской области при формировании заключения об эффективности предлагаемой к созданию (развитию) государственной информационной системы Ленинградской области учитывает заключение процессного офиса о целесообразности создания или развития государственной информационной системы Ленинградской области по результатам проведенной оптимизации.

8.5. Процедуры оптимизации процессов государственного управления должны применяться для решения следующих задач федерального проекта "Государство для людей":

внедрение принципов и стандартов "Правила клиентоцентричности", включая "Государство для людей", "Государство для бизнеса", "Стандарт для внутреннего клиента";

стандартизация и ориентированность деятельности органов исполнительной власти на потребности людей;

охват 100% оказываемых государственных услуг и сервисов системой комплексного мониторинга по принципам клиентоцентричности.

8.6. В целях обеспечения оптимизации процессов государственного управления органами исполнительной власти, участвующими в реализации федерального проекта "Государство для людей", разрабатываются и утверждаются правовым актом реестры процессов.

Реестр процессов органа исполнительной власти формируется для последующей инвентаризации процессов на предмет необходимости оптимизации.

8.7. Процессы в реестре процессов органа исполнительной власти подразделяются по направлениям деятельности органа исполнительной власти (виду функции):

- предоставление государственных услуг;
- предоставление мер государственной поддержки;
- государственный контроль (надзор);
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности;
- организация отношений с внутренним клиентом;
- иные функции (в том числе обеспечение деятельности органа исполнительной власти).

8.8. Шаблон реестра процессов органа исполнительной власти Ленинградской области представлен в приложении к настоящему Положению.

Приложение  
к Положению...

Шаблон реестра процессов  
органа исполнительной власти Ленинградской области

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Название услуги, функции, сервиса*	Регулирующий акт	Группа процессов	Название процесса*	Ответственный за процесс*	Статус процесса*	Клиент	Ценность для клиента	Вход процесса	Выход процесса	Связь с другими процессами	Вид процесса (цифровой/нецифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
1.1														
1.1.1														
1.1.1.1														

\* Обязательно для заполнения.