



Министерство культуры и национальной политики Кузбасса

**ПРИКАЗ**

от «11» декабря 2025 г.

№ 694

О внесении изменений в перечень  
точек взаимодействия с клиентом

Во исполнение п. 1.2. Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства культуры и национальной политики Кузбасса по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кемеровской области – Кузбассе, утверждённом приказом Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 16 января 2025 года № 10/1

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить перечень точек взаимодействия с клиентом в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра культуры  
и национальной политики Кузбасса

Т.А. Акимова

Консультант-юриисконсульт

Н. П. Панышина

№	Направление деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Тип точки	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5		6
1	Предоставление государственных услуг	Осуществление оценки качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированной некоммерческой организацией	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о предоставлении государственной услуги	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Организация подачи заявителем запроса. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах. Предоставление результата государственной услуги	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Информирование о предоставлении государственной услуги. Организация подачи заявителем запроса. Прием и регистрация запроса заявителя. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах. Предоставление результата государственной услуги. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь). Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
		Проведение аттестации педагогических работников организаций сферы культуры, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса. Официальный сайт ГУ ДПО "Центр развития образования в сфере	Информирование о предоставлении государственной услуги	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru attestazia.cro@mail.ru	Организация подачи заявителем запроса. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах. Предоставление результата государственной услуги	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Информирование о предоставлении государственной услуги. Организация подачи заявителем запроса. Прием и регистрация запроса заявителя. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах. Предоставление результата государственной услуги. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь). Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
Предоставление ежемесячных государственных пособий членам Общероссийских общественных организаций писателей, художников, композиторов, театральных деятелей, отдельным категориям вдов (вдовцов) членов Общероссийских общественных	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о мере поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей		
	Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей		
	Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Информирование о мере поддержки. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей		

## Предоставление мер государственной поддержки

<i>организации художников, композиторов, театральных деятелей, проживающим на территории Кемеровской области - Кузбасса, оказавшимся в трудной жизненной ситуации</i>	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Финансирование реализации меры поддержки. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения. Предоставление меры поддержки. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
<i>Предоставление детям, в том числе находящимся под опекой (попечительством), пасынкам, падчерицам граждан, принимающих участие в специальной военной операции, обучающимся в пятых - одиннадцатых классах государственных образовательных организаций, подведомственных исполнительным органам Кемеровской области - Кузбасса, муниципальных общеобразовательных организаций, обучающимся по очной форме обучения в государственных профессиональных образовательных организациях, подведомственных исполнительным органам Кемеровской области - Кузбасса, бесплатного одноразового горячего питания</i>	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о мере поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
	Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Информирование о мере поддержки. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Финансирование реализации меры поддержки. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения. Предоставление меры поддержки. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
<i>Возмещение оплаты обучения детей, в том числе находящихся под опекой (попечительством), пасынков, падчериц граждан, принимающих участие в специальной военной операции, обучающихся в государственных профессиональных образовательных организациях культуры и искусства Кемеровской области - Кузбасса</i>	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о мере поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
	Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Информирование о мере поддержки. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Финансирование реализации меры поддержки. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения. Предоставление меры поддержки. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
<i>Предоставление бесплатного питания детям из многодетных семей, обучающихся по очной форме обучения в государственных профессиональных образовательных организациях, подведомственных Министерству культуры и национальной политики Кузбасса</i>	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о мере поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
	Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Информирование о мере поддержки. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Финансирование реализации меры поддержки. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения. Предоставление меры поддержки. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Офлайн-точка	Нет особенностей
<i>Предоставление бесплатного питания детям из многодетных семей, обучающихся по очной форме обучения в государственных профессиональных образовательных организациях, подведомственных Министерству культуры и национальной политики Кузбасса</i>	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Информирование о мере поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей

		<i>Предоставление компенсации части стоимости обучения одного из детей многодетной семьи, обучающегося на платной основе по очной форме обучения в государственных профессиональных образовательных организациях, подведомственных министерству культуры и национальной политики Кузбасса</i>	Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Информирование о мере поддержки. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Финансирование реализации меры поддержки. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения. Предоставление меры поддержки. Досудебное обжалование	Офлайн-точка	Нет особенностей
3	Государственный контроль (надзор)	<i>Региональный государственный контроль (надзор) за состоянием Музейного фонда Российской Федерации на территории Кемеровской области – Кузбасса</i>	Официальный сайт Министерства культуры и национальной политики Кузбасса	Получение информации клиентом об объектах регионального государственного контроля	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта mincult-kuzbass@ako.ru	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Цифровая точка	Нет особенностей
4	Рассмотрение обращений и запросов	<i>Прием и регистрация обращений и запросов</i>	СЭД	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Официальный сайт ОИВ	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Сообщества ОИВ в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	Цифровая точка	Нет особенностей
				Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа		Нет особенностей
			Каналы и публичные чаты ОИВ в мессенджерах	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Офлайн точка	Нет особенностей
		<i>Уведомление о переадресации обращения по компетенции</i>	Электронная почта	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Сообщества ОИВ в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Каналы и публичные чаты ОИВ в мессенджерах	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
		<i>Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них</i>	СЭД	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка	Нет особенностей
			Сообщества ОИВ в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Каналы и публичные чаты ОИВ в мессенджерах	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка	Нет особенностей
				Получение консультации	Цифровая точка	Нет особенностей
				Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
		Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка	Нет особенностей	

				Получение консультации	Цифровая точка	Нет особенностей
				Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
		Личный прием граждан	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Офлайн точка	Нет особенностей
				Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
				Получение ответа	Офлайн точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Офлайн точка	Нет особенностей
				Запись на личный прием	Офлайн точка	Нет особенностей
5	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Запрос на ознакомление с информацией	Электронная почта	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Почта России	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Кабинет внутренних клиентов	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
		Получение ответа об ознакомлении с информацией	Телефонная связь	Получение ответа	Офлайн точка	Нет особенностей
			Почта России	Получение ответа	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинет внутренних клиентов	Получение ответа	Офлайн точка	Нет особенностей
			Сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	Получение ответа	Цифровая точка	Нет особенностей
		Ознакомление с информацией без взаимодействия с внутренним клиентом	Официальный сайт Министерства	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Сообщество в социальной сети «ВКонтакте»	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Каналы и публичные чаты	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Министерства в Мессенджерах	Получение информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Информационный стенд Министерства	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) в управление делами	Официальный сайт	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения	Цифровая точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Офлайн точка	Нет особенностей

6	Взаимодействие с внутренним клиентом	Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы)	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Офлайн точка	Нет особенностей
		Увольнение с государственной гражданской службы (работы)	Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Офлайн точка	Нет особенностей
7	Иные функции (информационно-техническое обеспечение)	Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой	Рабочее место клиентов	Предоставление документов. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Организация работ по развитию информатизации деятельности ОИВ	Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Рабочее место клиентов	Предоставление документов. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите информации, антивирусной защите информации в ОИВ	Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Обеспечение ОИВ материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному	Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение материальных ценностей	Офлайн точка	Нет особенностей
		Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам ОИВ для осуществления их должностных обязанностей	Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Предоставление документов. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение материальных ценностей. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Техническое сопровождение мероприятий ОИВ в рамках ВКС и др.	Кабинеты внутренних клиентов	Предоставление документов. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Предоставление документов. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Устранение неисправностей (программных/аппаратных) на АРМ сотрудников ОИВ	Электронная почта	Предоставление объектов для осмотра (проверки). Получение консультации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и ортехники в ОИВ	Электронная почта	Предоставление объектов для осмотра(проверки). Получение консультации. Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Цифровая точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Предоставление объектов для	Цифровая	Нет особенностей
		Настройка автоматизированных рабочих мест для новых сотрудников ОИВ	Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Предоставление объектов для	Цифровая	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов	Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
8	Иные функции (осуществление административно хозяйственной деятельности)	Организация деловых поездок	Телефонная связь	Получение информации. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Телефонная связь	Получение информации. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей	
		Кабинеты внутренних клиентов	Предоставление объектов для осмотра (проверки). Получение информации. Получение консультации	Офлайн точка	Нет особенностей	
Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей			

9	Иные функции (ведение бухгалтерского учета)	Обеспечение сотрудников канцелярскими принадлежностями	Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Получение обеспечения	Цифровая точка	Нет особенностей
		Обеспечение работы по учету рабочего времени	Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации. Учет и передача информации в бухгалтерию	Офлайн точка	Нет особенностей
			Телефонная связь	Получение информации. Учет и передача информации в бухгалтерию	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Получение информации. Учет и передача информации в бухгалтерию	Цифровая точка	Нет особенностей
		Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Телефонная связь	Предоставление информации	Офлайн точка	Нет особенностей
			Электронная почта	Предоставление информации	Цифровая точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов	Предоставление информации. Консультирование. Предоставление документов. Предоставление справки БК	Офлайн точка	Нет особенностей
		Получение справки 2-НДФЛ	Телефонная связь	Консультирование	Офлайн точка	Нет особенностей
			Кабинеты внутренних клиентов	Предоставление документов. Получение справки 2-НДФЛ	Офлайн точка	Нет особенностей