



Министерство культуры и национальной политики Кузбасса

**ПРИКАЗ**

от «15» декабря 2023 г.

№ 800/3

Об утверждении перечня точек  
взаимодействия с клиентом

Во исполнение Дорожной карты Министерства культуры и национальной политики Кузбасса по внедрению Стандарта клиентоцентричности в Кемеровской области – Кузбассе, утверждённой приказом Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 19 октября 2023 года № 696

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

И.о. министра культуры  
и национальной политики Кузбасса

*Е.Б. Паксина* Е.Б. Паксина

Консультант-юриисконсульт

*Н.П. Паньшина* Н. П. Паньшина

№	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 культуры"	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 организаций	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

2	Предоставление мер государственной поддержки	организации художников, композиторов, театральных деятелей, проживающим на территории Кемеровской области - Кузбасса, оказавшимся в трудной жизненной ситуации	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		
		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	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		
		Возмещение оплаты обучения детей, в том числе находящихся под опекой (попечительством), пасынкам, падчериц граждан, принимающих участие в специальной военной операции, обучающихся в государственных профессиональных образовательных организациях культуры и искусства Кемеровской области - Кузбасса	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	Офлайн-точка	Нет особенностей		
		3	Государственный контроль (надзор)	Региональный государственный контроль (надзор) за состоянием Музейного фонда Российской Федерации на территории Кемеровской области - Кузбасса	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	
		Прием и регистрация обращений и запросов	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		

**Рассмотрение  
обращений и  
запросов**

	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
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
<i>Запрос на ознакомление с информацией</i>	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

5	Обеспечение доступа к информации о деятельности	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
6	Взаимодействие с внутренним клиентом	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
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Офлайн точка	Нет особенностей
		Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы)	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
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей
		Увольнение с государственной гражданской службы (работы)	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
			Кабинеты внутренних клиентов/рабочее место внутренних клиентов	Получение информации	Офлайн точка	Нет особенностей