ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Номер гос.регистрации /573
от 09.11.2026

МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(Минобрнауки РА)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫҢ
ӰРЕДӰ ЛЕ БИЛИМ
МИНИСТЕРСТВОЗЫ

ПРИКАЗ

JАКАРУ

от 9 ноября 2026 г. № П-06-01/841

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый к настоящему приказу Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования и науки Республики Алтай Филиппову М.А.

Министр О.С. Саврасова

Филиппова Марина Александровна

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Республики Алтай
от 9 ноября 2026 г. № П-06-01/841

Порядок
ведения перечня точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай (далее соответственно - Порядок, Министерство) включает информацию по организации работы, формированию и ведению перечня точек взаимодействия, периодичности актуализации перечня точек взаимодействия.

2. Перечень точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства (далее - Перечень) ведется по форме, установленной приложением к настоящему Порядку.

3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

клиент - физические и юридические лица, взаимодействующие с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти, работники и (или) сотрудники органа публичной власти или организации;

внешний клиент - это граждане или представители организаций, коммерческие структуры, общественные объединения, средства массовой информации, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей. Также внешними клиентами могут выступать органы власти;

внутренний клиент - это сотрудники Министерства по отношению друг к другу, другие исполнительные органы (например, в рамках межведомственного взаимодействия) и подведомственные организации;

цифровые точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры, телефонная связь, платформа обратной связи;

офлайн-точки взаимодействия - места приема клиентов;

клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

II. Формирование перечня точек взаимодействия

4. Перечень размещается на официальном сайте Министерства.

5. Перечень имеет следующую структуру:

номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов;

направление деятельности Министерства – указывается группа процессов, осуществляемых Министерством;

наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного Министерством;

точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;

осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия клиента и Министерства в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента;

особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия Министерства, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

6. Ответственным за формирование и ведение Перечня определяется заместитель министра образования и науки Республики Алтай, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве.

7. Подготовка информации, подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют соответствующие процессы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

8. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление мер государственной поддержки, рассмотрение обращений и запросов, других осуществляемых функций;

положений ненормативных (внутренних) правовых актов и документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления функции;

положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае, если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции), точка взаимодействия также включается в Перечень.

9. С учетом направлений деятельности Министерства точки взаимодействия формируются отдельно по каждому из процессов:

взаимодействие с клиентом в рамках предоставления услуг, сервисов;

взаимодействие с клиентом в рамках предоставление мер государственной поддержки;

взаимодействие с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

взаимодействие с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов;

взаимодействие с клиентом в рамках обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;

взаимодействие с внутренним клиентом;

взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

В рамках каждого направления деятельности по каждому процессу определяются точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями Министерства предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями Министерства предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым структурным подразделением в отдельности.

10. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента - цель обращения клиента в Министерство:

получение информации;

получение консультации;

получение форм документов;

представление заявления, обращения, запроса, документов;

получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;

получение результата, ответа, разъяснения;

предоставление обратной связи;

получение результата рассмотрения обратной связи;

другие потребности клиента.

11. В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов: прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу, точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. При этом указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента, виды осуществляемого взаимодействия.

III. Ведение перечня точек взаимодействия

12. В содержание Перечня могут вноситься изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня при необходимости.

Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте Министерства не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

13. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение Министерства, ответственное за процесс.

14. Перечень подлежит актуализации в случаях:

включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства, исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства услуг, функций, сервисов;

изменения вида точки взаимодействия;

изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

15. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с руководителями структурных подразделений Министерства, ответственными за процесс, заместителем министра образования и науки Республики Алтай, курирующим направление

деятельности и заместителем министерства образования и науки Республики Алтай, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентами
по основным направлениям
деятельности Министерства
образования и науки
Республики Алтай

Перечень
точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай

№ п/п	Направление деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.	Взаимодействие с клиентом в рамках предоставления услуг, сервисов	Прием и рассмотрение заявлений, поступающих в Министерство образования и науки Республики Алтай (далее – Министерство)	Место принятия корреспонденции в здании Министерства	Получение заявления от клиентов	Взаимодействие в офлайн-точке
2.	Взаимодействие с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	Прием и рассмотрение заявлений, поступающих в Министерство	Место принятия корреспонденции в здании Министерства	Получение заявления от клиентов	Взаимодействие в офлайн-точке
3.	Взаимодействие с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Министерство	Место принятия корреспонденции в здании Министерства; место проведения	Получение информации клиентом, подача письменного	Взаимодействие в офлайн-точке, взаимодействие в цифровой

			личного приема в здании Министерства; телефонная связь; направление обращений посредством «Почта России»; направление обращений посредством электронной почты; кабинет внутреннего клиента; платформа обратной связи	обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе; получение консультации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения; получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения; подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения; подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение и переадресация	точке

				письменных обращений клиентов в формате электронных документов; переадресация письменных обращений клиентов в формате электронных документов; подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа	
4.	Взаимодействие с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	Информирование о деятельности Министерства по запросам внешних клиентов; информирование о деятельности Министерства через Интернет-ресурсы	Место принятия корреспонденции в здании Министерства; место проведения личного приема в здании Министерства; телефонная связь; официальный сайт Министерства; электронная почта; информационные таблички и стенды	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом; получение консультации клиентом, направление письменного запроса клиентом; получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения	Взаимодействие в офлайн-точке, взаимодействие в цифровой точке

				обращения; получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	
5.	Взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную гражданскую службу; сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы; увольнение с государственной гражданской службы	Официальный сайт Министерства; электронная почта; телефонная связь; места приема документов для участия в конкурсе на замещение должностей государственной гражданской службы; места проведения конкурса на замещение должностей государственной гражданской службы	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом; подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом; прохождение клиентом оценки на соответствие должности государственной гражданской службы, получение клиентом информации	Взаимодействие в офлайн-точке, взаимодействие в цифровой точке
6.	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-	Оснащение рабочих мест пользователей оргтехникой;	Электронная почта; телефонная связь	Получение информации от клиентов на	Взаимодействие в офлайн-точке, взаимодействие

	технического обеспечения	получение сертификатов ключей электронной подписи; организация соединения по видеоконференцсвязи; размещение, редактирование и удаление информации и документов на сайте ведомства; создание и редактирование учетных записей сотрудников в информационных системах; настройка и сопровождение программного обеспечения; организация ремонта компьютерной техники, серверного и телекоммуникационного оборудования		техническое обслуживание в устной форме; получение информации от клиентов на техническое обслуживание в электронной форме; получение заявок клиентов в устной форме на ремонт и обслуживание техники; получение заявок клиентов в электронной форме на ремонт и обслуживание техники; получение информации, консультации клиентов; получение обратной связи об удовлетворенности клиента о проделанной работе	в цифровой точке
7.	Взаимодействие с	Организация работы по	Электронная почта;	Получение устной	Взаимодействие

	внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	передаче имущества; организация работы по вопросам начисления заработной платы	телефонная связь; место принятия корреспонденции в Министерстве	информации клиентом по вопросам передачи и получения имущества; получение документов от клиента в электронном виде по согласованию, передачи и получению имущества; получение документов от клиентов, запросов и справок в письменном виде; получение информации, консультации клиентов по начислению заработной платы, выдачи справок по заработной плате; получение документов и запросов клиентов в электронном виде	в офлайн-точке, взаимодействие в цифровой точке
8.	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Определение потребности, составление описания объекта закупки; организация проведения закупок по Закону № 44-ФЗ; исполнение	Телефонная связь; Единая информационная система в сфере закупок; электронная площадка «РТС Тендер»;	Получение от клиента заявки в электронном виде с приложением описания объекта закупки; получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке, взаимодействие в цифровой точке

		государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок	электронная почта; место приема в здании Министерства сотрудниками отдела закупок	по описанию объекта закупки; получение информации клиентом об опубликовании закупок; предоставление клиентом документов в письменном виде, подтверждающих исполнение государственных контрактов	