



МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНМОЛОДЕЖИ КБР)

П Р И К А З

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩАЛЭГЪУАЛЭ
ІУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЖАШ ТЕЛІОНЮ
ИШЛЕРИ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ

15.03.2024

№ 41

г. Нальчик

Об утверждении отчетов по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и о проведенной сегментации клиентов в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

В целях исполнения Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 года № 468-рп в соответствии с планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным Приказом Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 28.09.2023 № 132, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые отчеты по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и о проведенной сегментации клиентов:

- в рамках предоставления мер государственной поддержки;
- в рамках осуществления государственного контроля (надзора);
- в рамках рассмотрения обращений и запросов;
- в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства по делам молодежи КБР;
- с внутренним клиентом;
- с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического

обеспечения;

- с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;
- с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

2. Сектору информационно-медийного сопровождения молодежных проектов (Д.А. Кулова) обеспечить размещение приказа на странице Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики на Едином интернет - портале Кабардино - Балкарской Республики в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



А.Х. Люев

Исп. М.Кубаев

УТВЕРЖДЕН
приказом Минмолодежи КБР
от 15.03.2024 № 41

ОТЧЕТ
по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1. Процессы предоставления услуг (Гос. услуги не предоставляются)				
1	[процесс 1]	[точка 1]	[потребность 1]	[особенность]
			[потребность 2]	
			[потребность 3]	
			[потребность 4]	
2. Процессы предоставления мер государственной поддержки				
2.2	Конкурс для предоставления социально ориентированным некоммерческим организациям субсидий из республиканского бюджета Кабардино-Балкарской Республики	сайт Минмолодежи КБР	Получение информации клиентом, документация	Взаимодействие в цифровой точке
		электронная почта minmol@kbr.ru orpkbr@mail.ru	Получение информации клиентом, предоставление заявки и документов клиентом, получение результата клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		телеграмм канал и ВК страница Минмолодежи КБР		
		Телефон +7(8662) 42-20-69	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
2.3	Оказание консультационной поддержки физическим и юридическим (НКО) лицам при реализации и подготовке проектов для участия в грантовом конкурсе	места приемов документов в здании	Получение информации клиентом, предоставление заявки и документов клиентом, заключение соглашения с клиентами	Взаимодействие в онлайн-точке
		места личного приема в здании	Получение информации клиентом, предоставление заявки и документов клиентом, заключение соглашения с клиентом, получение результата клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		сайт Минмолодежи КБР	Получение информации клиентом в форме документов Оказание консультационной поддержки	Взаимодействие в цифровой точке
		электронная почта minmol@kbr.ru otrkbr@mail.ru	Получение информации клиентом в форме документов Оказание консультационной поддержки	Взаимодействие в цифровой точке
		телеграмм канал и VK страница Минмолодежи КБР		
		места личного приема в здании	Получение информации клиентом в форме документов Оказание консультационной поддержки	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
2.4	Конкурсный отбор заявок физических лиц в возрасте от 14 лет для предоставления из республиканского бюджета КБР грантов в форме субсидий на реализацию общественно значимых проектов	сайт Минмолодежи КБР	Получение информации клиентом, предоставление документов клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		электронная почта minmol@kbr.ru	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		телефон +7(8662) 42-20-69	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		телеграмм канал и ВК страница Минмолодежи КБР	Получение информации клиентом, предоставление документов клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
2.5	Сопровождение процесса реализации общественно значимых проектов	места приема документов для участия в конкурсе в Минмолодежи КБР г. Нальчик, ул. Кешокова, д.43	Получение информации клиентом, предоставление документов клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		сайт Минмолодежи КБР	Предоставление информации и документов о реализации проекта клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		электронная почта minmol@kbr.ru	Предоставление информации и документов о реализации проекта клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		телеграмм канал и ВК страница Минмолодежи КБР		

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		Телефон +7(8662) 42-20-69	Предоставление информации и документов о реализации проекта клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		места личного приема в здании	Предоставление информации и документов о реализации проекта клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
3. Процессы осуществления государственного контроля (надзора)				
3.1	Проведения проверки отчетной документации победителей конкурса на предоставление субсидий из республиканского бюджета из числа социально ориентированных некоммерческих организаций	электронная почта minmol@kbr.ru ogrkbr@mail.ru места личного приема в здании	Получение информации клиентом в форме документов Получение информации клиентом в форме документов	Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в офлайн-точке
3.2	Проведение контроля и проверки реализации проектов и программ физическими лицами, направленными на профилактику терроризма и экстремизма	сайт Минмолодежи КБР, места личного приема в здании	Предоставление отчетной информации и документов о реализации проекта клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
4. Процессы рассмотрения обращений и запросов				
4.1	Прием и регистрация обращений и запросов	Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР	Принятый запрос	Взаимодействие в цифровой точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		ССТУ.РФ		
		ОНФ: помощь		
		ПОС		
4.2	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	СЭД КБР	Рассмотрение в установленный срок, своевременное направление ответа	Взаимодействие в цифровой точке/ Взаимодействие в офлайн-точке
		ПОС		
		Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы		
4.3	Предоставления информации о деятельности органа исполнительной власти по запросам	Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР	Размещение информации о деятельности Министерства по делам молодежи КБР	Взаимодействие в цифровой точке
5. Процессы обеспечения информации о деятельности ведомства				
5.1	Информирование граждан о деятельности отдела поддержки добровольчества, патриотического	Телеграмм канал и ВК страница	Интернет-ресурсы	Взаимодействие в цифровой точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
	воспитания и взаимодействия с муниципальными органами по делам молодежи	Министерства по делам молодежи КБР, Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР на портале Правительства КБР minmol.kbr.ru		
5.2	Информирование граждан о деятельности отдела по реализации приоритетных проектов и взаимодействию с образовательными и молодежными организациями	Telegramм канал и VK страница Министерства по делам молодежи КБР, Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР на портале Правительства КБР minmol.kbr.ru	Интернет-ресурсы	Взаимодействие в цифровой точке
5.3	Информирование граждан о деятельности отдела профилактики деструктивных вопросов в молодежной среде	Telegramм канал и VK страница Министерства по делам молодежи КБР, Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР на портале Правительства КБР minmol.kbr.ru	Интернет-ресурсы	Взаимодействие в цифровой точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
5.4	Информирования граждан о деятельности Министерства по делам молодежи КБР, о принятых нормативно-правовых актах, о старте и результатах социально значимых конкурсов в рамках развития молодежной политики, иная новостная и повседневная информация о деятельности Министерства по делам молодежи КБР	Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР на портале Правительства КБР minmol.kbr.ru	Интернет-ресурсы	Взаимодействие в цифровой точке
6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом				
6.1	Поступление на государственную гражданскую службу Министерства по делам молодежи КБР	ФГИС «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации»	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Предоставление клиентом документов в электронном виде	
		Официальный сайт Министерства по делам молодежи КБР	Получение информации клиентом получение форм документов	Взаимодействие в цифровой точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			направление письменного обращения клиентом	
		Тел. (88662) 422817	Получение информации клиентом	Взаимодействие в онлайн-точке
			Получение консультации клиентом	
		Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Предоставление клиентом документов	Взаимодействие в онлайн-точке
			получение информации клиентом	
			получение консультации клиентом	
6.2	Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу	Места проведения конкурса на замещения должностей государственной гражданской службы в Министерстве по делам молодежи КБР	получение клиентом информации	Взаимодействие в онлайн-точке
			получение клиентом консультации	
			Прохождение клиентом оценки на соответствие должности государственной гражданской службы	

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			заключение служебного контракта о прохождении государственной гражданской службы	
6.3	Аттестация государственных гражданских служащих	Места проведения аттестации государственных гражданских служащих в Министерстве по делам молодежи КБР	Определение соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности	Взаимодействие в офлайн-точке
			Рекомендация включения в кадровый резерв для замещения вакантной должности государственной гражданской службы в порядке должностного роста;	
			Направление для получения дополнительного профессионального образования	
6.4	Предоставление отпуска	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Приказ Министерства по делам молодежи КБР	Взаимодействие в офлайн-точке
6.5	Направление в служебную командировку	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и	Приказ министра по делам молодежи КБР о направлении служащего (работника) в командировку	

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		организационной работы	обеспечение участия сотрудников Минмолодежи КБР в необходимых мероприятиях изменение должностного или служебного положения государственного гражданского служащего, являющегося стороной конфликта интересов отстранение от исполнения должностных (служебных) обязанностей, расторжение служебного контракта представителем нанимателя, освобождение государственного гражданского служащего от замещаемой должности и увольнение с государственной гражданской службы	
6.6	Перевод на иную должность или перемещение, замещение иной должности	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	обеспечение участия сотрудников Минмолодежи КБР в необходимых мероприятиях, обучении, в целях решения рабочих вопросов	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
6.7	Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий служебного контракта)	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	обеспечение реализации полномочий государственного органа	Взаимодействие в онлайн-точке
			рациональное использование трудовых ресурсов	
			внесение изменений в служебный контракт	
6.8	Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	заключение нового служебного контракта	Взаимодействие в офлайн-точке
			Согласие (несогласие) государственного гражданского служащего с изменениями существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий служебного контракта);	
			внесение изменений в служебный контракт или расторжение служебного контракта	
6.8	Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Предотвращенный или урегулированный конфликт интересов	
			недопущение причинения вреда законным интересам граждан, репутации государственного органа	

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			соблюдение законности изменение должностного или служебного положения государственного гражданского служащего, являющегося стороной конфликта интересов отстранение от исполнения должностных (служебных) обязанностей, расторжение служебного контракта представителем нанимателя, освобождение государственного гражданского служащего от замещаемой должности и увольнение с государственной гражданской службы	

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
6.9	Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Подписанная государственным гражданином, служащим или гражданином, претендующим на замещение должности государственной гражданской службы, справка о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Взаимодействие в офлайн-точке
			помощи; выплата материальной помощи	
6.10	Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Сведения об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых государственный гражданин, служащий или гражданин, претендующий на замещение	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			должности государственной гражданской службы, размещал общедоступную информацию, а также данные, позволяющие его идентифицировать	
6.11	Применение мер поощрения	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Приказ министра по делам молодежи КБР о применении меры поощрения (награждение, выплата) и внесение сведений о поощрении в документы кадрового учета	Взаимодействие в офлайн-точке
6.12	Привлечение к дисциплинарной ответственности	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Приказ министра по делам молодежи КБР об объявлении дисциплинарного взыскания и внесение сведений о применении дисциплинарного взыскания в документы кадрового учета	Взаимодействие в офлайн-точке
6.13	Оказание материальной помощи	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Приказ министра по делам молодежи КБР об оказании материальной помощи; выплата материальной помощи	Взаимодействие в офлайн-точке
6.14	Предоставление государственных социальных гарантий	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Предоставленные социальные гарантии, предусмотренные трудовым законодательством	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
6.15	Организация выполнения служебных обязанностей	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Обеспечение материально-технических условий для выполнения служебных обязанностей	Взаимодействие в офлайн-точке
6.16	Организация документооборота и оперативного взаимодействия	СЭД КБР Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Организованное делопроизводство и взаимодействие	Взаимодействие в цифровой точке / Взаимодействие в офлайн-точке
6.17	Выполнение служебных обязанностей	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Надлежаще исполненные должностные обязанности	Взаимодействие в офлайн-точке
6.18	Прекращение служебного контракта	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Прекращение действия служебного контракта; освобождение от замещаемой должности и увольнение	Взаимодействие в офлайн-точке
6.19	Индивидуальный служебный спор	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы	Принятое по результатам рассмотрения спора решение	Взаимодействие в офлайн-точке
6.20	Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	Отдел государственной службы, правовой, кадровой и	Внутриведомственный стандарт ценностей и культуры	Взаимодействие в офлайн-точке

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического взаимодействия				
7.1	Рассмотрение служебной записки с заявкой на снабжение программным обеспечением и техникой	СЭД	Техническая потребность для организации информационно-технического взаимодействия	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.2	Закупка техники и программного обеспечения на основании служебных записок с заявками от начальников структурных подразделений Министерства	Личное взаимодействие/СЭД	Техническая потребность для организации информационно-технического взаимодействия	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.3	Обеспечение эксплуатации, развития и сопровождения государственных информационных систем	СЭД	Потребность в информационно-техническом сопровождении и обеспечении для организации работы с ГИС	Взаимодействие в цифровой точке
7.4	Организация работ по развитию информатизации деятельности Минмолодежи КБР	СЭД	Потребность в информационно-техническом сопровождении и обеспечении для организации работы по развитию информатизации деятельности Минмолодежи КБР	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.5.	Координация развития и подключения к системе сетевой инфраструктуры	Личное взаимодействие/СЭД	Потребность в информационно-техническом сопровождении и обеспечении для организации работы по развитию и подключению к системе сетевой инфраструктуры	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.6	Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите	СЭД	Потребность в консультировании,	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
	Процесс вирусной защиты информации в Минмолодежи КБР		информационно-техническом сопровождении и обеспечении для организации работы и принятия мер по защите информации, антивирусной защиты информации в Минмолодежи КБР	
7.7	Обеспечение работников материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному оборудованию и расходным материалам	СЭД	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.8	Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам Минмолодежи КБР для осуществления их должностных обязанностей	СЭД	осуществления должностных полномочий и обязанностей	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.9	Техническое сопровождение мероприятий проводимых Минмолодежи КБР, а также в рамках ВКС и др.	СЭД, личное присутствие	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.10	Устранение неисправностей (программных/аппаратных) Получение консультации на автоматизированном рабочем месте сотрудников Минмолодежи КБР	Автоматизированное рабочее место сотрудника	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
7.11	Организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и оргтехники в Минмолодежи КБР	Автоматизированные рабочие места сотрудников	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
7.12	Настройка автоматизированных рабочих мест для новых сотрудников Минмолодежи КБР	Автоматизированные рабочие места новых сотрудников	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой онлайн/офлайн точках
8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета				
8.1	Начисление и выплата заработной платы, своевременное проведение расчетов с сотрудниками министерства	сеть Интернет/ личное взаимодействие	Получение информации; получение форм документов	Взаимодействие в цифровой точке/ Взаимодействие в офлайн-точке
8.2	Проведение инструктажа материально-ответственных лиц по вопросам учета и сохранности ценностей, находящихся на их ответственном хранении	личное взаимодействие	Получение информации	Взаимодействие в офлайн-точке
8.3	Осуществление контроля за своевременным проведением и участие в проведении инвентаризации основных средств и товарно-материальных ценностей министерства, своевременное и правильное отражение результатов инвентаризации в бухгалтерском учете	кабинеты внутренних клиентов/рабочее место клиентов	Получение информации; получение форм документов	Взаимодействие в офлайн-точке
9. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности				
9.1	Рассмотрение служебной записки с заявкой на снабжение материально-техническими средствами, мебелью, канцелярскими принадлежностями, предметами хозяйственного обихода, и другим инвентарем.	СЭД, личное взаимодействие	Потребность в обеспечении инвентарем и др. имуществом необходимой для обеспечения полноценного рабочего процесса	Взаимодействие в цифровой точке/ Взаимодействие в офлайн-точке
9.2	Обеспечение материально-техническими средствами, мебелью, канцелярскими	СЭД, личное взаимодействие	Потребность в обеспечении инвентарем и др. имуществом	Взаимодействие в цифровой точке/

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
	принадлежностями, предметами хозяйственного обихода, и другим инвентарем.		необходимой для обеспечения полноценного рабочего процесса	Взаимодействие в онлайн-точке
9.3	Осуществление текущего контроля за хозяйственным обслуживанием и надлежащим техническим и санитарно- гигиеническим состоянием зданий, сооружений, помещений, а также столовой и буфета и иного имущества где пребывают работники Минмолодежи в соответствии с требованиями норм и правил безопасности жизнедеятельности.	СЭД, личное взаимодействие	Потребность в обеспечении надлежащих условий труда в соответствии с требованиями норм и правил безопасности жизнедеятельности	Взаимодействие в цифровой точке/ Взаимодействие в офлайн-точке
9.4	Обеспечение планирования и контроля рационального расходования материалов и финансовых средств	СЭД, личное взаимодействие	Обеспечение надлежащих условий труда в соответствии с требованиями норм и правил безопасности жизнедеятельности.	Взаимодействие в офлайн-точке

УТВЕРЖДЕН
приказом Минмолодежи КБР
от _____ № _____

ОТЧЕТ
о проведенной сегментации клиентов

№ п.п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
1. Процессы предоставления услуг					
1.1 Название государственной услуги 1, по которой проводится сегментация (гос. услуги не предоставляются)					
1.2 Название государственной услуги 2, по которой проводится сегментация (гос. услуги не предоставляются)					
2. Процессы предоставления мер государственной поддержки					
2.1	Подача заявок на грантовый конкурс	Граждане Российской Федерации и некоммерческие организации, зарегистрированные в Российской Федерации подающие заявки на Всероссийские и	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами

		региональные грантовые конкурсы				
2.2	Отбор и проведения Всероссийских форумов, проводимых в рамках реализации государственной молодежной политики	Граждане Российской Федерации от 13 до 35 лет прошедшие и желающие пройти конкурсный отбор на участие во Всероссийских форумах в рамках реализации государственной молодежной политики»	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики Электронное письмо	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	
2.3	Особенности и принципы проведения творческих конкурсов и мероприятий	Граждане Российской Федерации от 13 до 35 лет занимающиеся творческой активностью	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики Электронное письмо	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	
3. Процессы осуществления государственного контроля (надзора)						
3.1	Субсидия из республиканского бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям	Социально ориентированные некоммерческие организации реализующие свою деятельность в сфере развития государственной	Подача заявки на участие в конкурсе на предоставления субсидий из республиканского бюджета Электронное письмо	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	

		молодежной политики и зарегистрированные в РФ			
3.2	Содействие в реализации проектов и программ физических лиц, направленных на профилактику терроризма и экстремизма	Физические лица в возрасте от 14 лет	Подача заявки на участие в конкурсе на предоставления субсидий из республиканского бюджета Электронное письмо	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами
4. Процессы рассмотрения обращений и запросов					
4.1	Тематика обращений граждан: «О поддержке проектов»	Граждане Российской Федерации, занимающиеся молодежной политикой	Обращение поступило на сайт Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики	Письмо, электронное письмо	Письмо, электронное письмо
4.2	Тематика обращений граждан: «О поддержке семьям мобилизованным»	Граждане Российской Федерации, находящиеся в трудной жизненной ситуации	Обращение поступило из приёмной Главы и Правительства КБР по работе с обращениями граждан	Письмо, электронное письмо	Письмо, электронное письмо
4.3	Тематика обращений граждан: «Инициатива работы в сфере молодежной политики»	Граждане Российской Федерации	Обращение поступило на сайт Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики	Письмо, электронное письмо	Письмо, электронное письмо

4.4	Тематика обращений граждан: «Оказать содействие в предоставлении информационной поддержки/транспорта»	Физические и юридические лица Российской Федерации	Обращение поступило из приёмной Главы и Правительства КБР по работе с обращениями граждан/ Обращение поступило на сайт Минэкономразвития КБР	Письмо, электронное письмо	Письмо, электронное письмо
5. Процессы обеспечения информации о деятельности ведомства					
5.1	Информирование о поддержке в подаче заявок на грантовый конкурс	Граждане Российской Федерации и некоммерческие организации, зарегистрированные в Российской Федерации подающие заявки на Всероссийские и региональные грантовые конкурсы	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами
5.2	Информация о принципах отбора и проведения Всероссийских форумов, проводимых в рамках реализации	Граждане Российской Федерации от 13 до 35 лет прошедшие и желающие пройти конкурсный отбор на участие во	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики Электронное письмо	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами

	государственной молодежной политики	Всероссийских форумах в рамках реализации государственной молодежной политики»			
5.3	Информирование об особенностях и принципах проведения творческих конкурсов и мероприятий	Граждане Российской Федерации от 13 до 35 лет занимающиеся творческой активностью	Обращение в приемную министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами
Электронное письмо					

6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом

6.1	Руководители	Возраст: 25+ лет	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
		Образование: высшее			
		Стаж работы на государственной гражданской службе: 3+ лет			
6.2	Специалисты	Возраст: 20+ года	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
		Образование: высшее			
		Стаж работы на государственной гражданской службе:			

6.3	Обеспечивающие специалисты	3+ месяца Возраст: 27+ лет Образование: высшее Стаж работы на государственной гражданской службе: 3+ лет	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического взаимодействия					
7.1	Руководители	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
7.2	Специалисты	Потребность для организации информационно-технического взаимодействия и в общем рабочего процесса	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
7.3	Обеспечивающие специалисты	Потребность для организации информационно-технического	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте

		взаимодействия и в общем рабочего процесса			
8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета					
8.1	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства по делам молодежи КБР	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства по делам молодежи КБР которым начисляется и выплачивается заработная плата	Личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами
8.2	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства по делам молодежи КБР	Проведение инструктажа материально- ответственных лиц Министерства по делам молодежи КБР по вопросам учета и сохранности ценностей, находящихся на их ответственном хранении	Личный прием специалистами	Личный прием специалистами	Личный прием специалистами
8.3	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства	Проведение инвентаризации основных средств и товарно-материальных ценностей министерства с участием лица замещающего государственную	Личный прием специалистами	Личный прием специалистами	Личный прием специалистами

	по делам молодежи КБР	должность КБР, государственных гражданских служащих и иных сотрудников Министерства по делам молодежи КБР			
8.4	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства по делам молодежи КБР	Лицо замещающее государственную должность КБР, государственные гражданские служащие и иные сотрудники Министерства по делам молодежи КБР которым начисляется и выплачивается заработная плата	Личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами	Письмо, электронное письмо, личный прием специалистами
9. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности					
9.1	Руководители	Потребность в обеспечении инвентарем и др. имуществом необходимой для обеспечения полноценного рабочего процесса и в обеспечении надлежащих условий труда в соответствии с требованиями норм и	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте

			правил безопасности жизнедеятельности				
9.2	Специалисты		Потребность в обеспечении инвентарем и др. имуществом необходимой для обеспечения полноценного рабочего процесса и в обеспечении надлежащих условий труда в соответствии с требованиями норм и правил безопасности жизнедеятельности	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	
9.3	Обеспечивающие специалисты		Потребность в обеспечении инвентарем и др. имуществом необходимой для обеспечения полноценного рабочего процесса и в обеспечении надлежащих условий труда в соответствии с требованиями норм и правил безопасности жизнедеятельности	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	