



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 27.02.2024

№ 30

г. Мурманск

Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в Министерстве юстиции Мурманской области

В соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») Министерства юстиции Мурманской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденным распоряжением Губернатора Мурманской области от 29.09.2023 № 298-РГ «О внедрении стандартов и принципов клиентоцентричности в Мурманской области»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую первоначальную версию Перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в Министерстве юстиции Мурманской области.

2. Административному отделу (Солнышкова Р.С.) разместить первоначальную версию Перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом на официальном интернет-сайте Министерства юстиции Мурманской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра юстиции Мурманской области Родина С.Е.

Основание: решение отраслевой рабочей группы по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве юстиции Мурманской области (протокол от 22.02.2024 № 4).

Министр

К.В. Зинатуллина

Утвержден
 приказом Министерства юстиции
 Мурманской области
 от 27.02.2024 № 30

**Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом
 в Министерстве юстиции Мурманской области.
 (первоначальная версия)**

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.1	Предоставление государственной услуги	Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданных компетентными органами на территории Мурманской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации	Официальный сайт Министерства юстиции https://minjust.gov-murman.ru/	Получение информации клиентом, получение формы заявления клиентом, возможность оплаты госпошлины клиентом, направление жалобы клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
1.2			ЕПГУ/ РПГУ https://51gosuslugi.ru	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
1.3			Электронная почта zags@gov-murman.ru	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, направление жалобы клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
1.4			Телефон +7 (815 2) 486-455 +7 (815 2) 486-457 +7 (815 2) 486-340 +7 (815 2) 486-453	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, запись на прием	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.5			Платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" https://pos.gosuslugi.ru/	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления Предоставление обратной связи клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
1.6			Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования https://do.gosuslugi.ru/services	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
1.7			Портал ЗАГС (информационные ресурсы ФНС России) https://zags.nalog.gov.ru/services/check-apostille https://zags.nalog.gov.ru/services/duty	Получение информации клиентом, проверка апостиля, возможность подтвердить, что ЕГР ЗАГС содержит сведения об апостилированном документе, выданном органом ЗАГС, оплата госпошлины за проставление апостиля	Взаимодействие в цифровой точке
1.8			Информационные стенды и таблички	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
1.9			Почтовая связь	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, предоставление заявления и документов клиентом, получение результата клиентом, подача жалобы клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.10			Места личного приема	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, предоставление заявления и документов клиентом, получение результата клиентом, подача жалобы клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
2.1	Реализация в Министерстве кадровой политики с применением клиентоцентричного подхода	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на службу)	ЕИС управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации https://gossluzhba.gov.ru .	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
2.2			Официальный портал Правительства Мурманской области https://gov-murman.ru/about/vacancies/ .	Получение информации клиентом, получение форм документов для участия в конкурсе	Взаимодействие в цифровой точке
2.3			Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
2.4			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru ; klyukvina@gov-murman.ru ; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение форм документов, получение перечня документов. Уведомление клиента о результатах конкурса.	Взаимодействие в цифровой точке
2.5			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
2.6			Прием клиента в административном отделе	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
2.7			Места проведения конкурса на замещения должностей государственной гражданской службы в Министерстве юстиции Мурманской области	Прохождение клиентом конкурсных процедур на соответствие должности государственной гражданской службы, получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.8			Почтовая связь	Уведомление клиента о месте и времени проведения этапов конкурса, о результатах конкурса.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.9			Прием клиента в административном отделе Министерства.	Ознакомление клиента с приказом о приеме на государственную гражданскую службу. Ознакомление с должностным регламентом, иными документами. Подписание клиентом служебного контракта. Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.10		Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Ознакомление клиента с приказом об установлении испытательного срока, о назначении наставника. Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.11			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
2.12			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.13.		Аттестация государственных гражданских служащих	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Ознакомление с приказом о проведении аттестации. Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Ознакомление клиента с отзывом руководителя об исполнении клиентом, подлежащим аттестации, должностных обязанностей за аттестационный период. Ознакомление клиента с результатами прохождения аттестации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.14			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.15			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в цифровой точке
2.16			Место проведения заседания аттестационной комиссии	Прохождение аттестации. Получение информации о результате прохождения аттестации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.17		Предоставление отпуска	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Ознакомление клиента с приказом об утверждении графика отпусков. Прием заявления на отпуск, на перенос даты начала отпуска. Ознакомление клиента с приказом о предоставлении отпуска. Получение	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				клиентом информации, получение клиентом консультации.	
2.18			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.19			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.20		Направление в служебную командировку	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Ознакомление клиента с приказом о направлении в служебную командировку. Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом форм документов.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.21			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.22			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом форм документов.	Взаимодействие в цифровой точке
2.23		Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Письменное уведомление клиента. Получение клиентом формы заявления. Прием заявления от клиента о переводе на иную должность. Ознакомление клиента с приказом о переводе на иную должность, или замещение иной должности. Подписание клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				дополнительного соглашения к служебному контракту. Ознакомление с должностным регламентом.	
2.24			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.25			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом формы заявления.	Взаимодействие в цифровой точке
2.26		Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Письменное уведомление клиента. Прием от клиента заявления. Получение клиентом ответа о результатах рассмотрения заявления. Ознакомление клиента с приказом об изменении существенных условий служебного контракта. Ознакомление клиента с изменениями, вносимыми в должностной регламент. Подписание клиентом дополнительного соглашения к служебному контракту.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.27			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.28			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
2.29		Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Получение клиентом информации	Взаимодействие в цифровой точке
2.30			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Прием заявления от клиента. Ознакомление клиента с результатами рассмотрения заявления комиссией по конфликту интересов.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.31			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463)	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.32			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru ; klyukvina@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.33			Место проведения заседания комиссии по конфликту интересов.	Рассмотрение заявления клиента	
2.34		Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://anticorrmo.gov-murman.ru/activities/metod_materials/metod_rek/mintrud/ .	Получение клиентом информации	Взаимодействие в цифровой точке
2.35			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Прием от клиента сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера заявления в комиссию по конфликту интересов. Сообщение	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				клиенту результатов проведенного анализа представленных сведений.	
2.36			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Сообщение клиенту результатов проведенного анализа представленных сведений.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.37			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.38		Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://anticorrmo.gov-murman.ru/activities/metod_materials/metod_rek/mintrud/ .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.39	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.		Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Прием от клиента сведений.	Взаимодействие в офлайн-точке	
2.40	Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).		Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке	
2.41	Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .		Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом формы предоставления сведений.	Взаимодействие в цифровой точке	
2.42	Применение мер поощрения		Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Ознакомление клиента с актом о применении мер поощрения.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.43			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный	Получение клиентом информации,	Взаимодействие в

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
			1461, 1462, 1463).	получение клиентом консультации.	офлайн-точке
2.44		Привлечение к дисциплинарной ответственности	Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.45			Место вручения награды.	Получение клиентом награды.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.46			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Ознакомление клиента с приказами о проведении служебной проверки, о привлечении к дисциплинарной ответственности. Получение от клиента письменных объяснений.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.47			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.48			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.49			Оказание материальной помощи	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Предоставление клиентом заявления. Ознакомление клиента с приказом об оказании материальной помощи. Ознакомление клиента с резолюцией об отказе в предоставлении материальной помощи.

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
2.50			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.51			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.52		Предоставление государственных социальных гарантий	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Предоставление клиентом заявления, ознакомление клиента с приказом.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.53			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.54			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.55		Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации, разъяснения. Получение клиентом формы заявления. Ознакомление клиента с приказами, должностным регламентом, служебными записками и иными документами. Заключение с клиентом дополнительных соглашений к служебному контракту. Ознакомление клиента с результатами рассмотрения	Взаимодействие в офлайн-точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				заявления.	
2.56			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.57			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение консультации. Получение клиентом форм документов.	Взаимодействие в цифровой точке
2.58			Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Получение клиентом информации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.59			Система электронного делопроизводства (СЭДО)	Получение клиентом заданий и поручений. Информирование клиента.	Взаимодействие в цифровой точке
2.60		Организация документооборота и оперативного взаимодействия	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Получение клиентом информации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.61			Система электронного делопроизводства (СЭДО)	Получение клиентом заданий и поручений. Информирование клиента.	Взаимодействие в цифровой точке
2.62			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.63			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.64			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в цифровой точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом	
2.65		Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Получение клиентом информации.	Взаимодействие в цифровой точке	
2.66			Система электронного делопроизводства (СЭДО)	Получение клиентом заданий и поручений. Информирование клиента.	Взаимодействие в цифровой точке	
2.67			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации, разъяснения. Ознакомление клиента с приказами, должностными регламентами, служебными записками и иными документами.	Взаимодействие в офлайн-точке	
2.68			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке	
2.69			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке	
2.70			Предоставление справок, информации о денежном содержании	Личный прием клиента в отделе финансов, учёта и отчётности	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом справок, расчетного листа.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.71				Телефон (8152) 486-238 (добавочный 1473, 1475).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.72				Электронная почта: suldinara@gov-murman.ru ; davydovanv@gov-murman.ru	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Получение клиентом расчетного листка.	Взаимодействие в цифровой точке
2.73				Прекращение служебного контракта (трудового)	Личный прием клиента в административном отделе	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации,

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
		договора)	Министерства.	разъяснения. Получение клиентом формы заявления. Ознакомление клиента с приказом. Ознакомление с результатом рассмотрения заявления клиента. Получение клиентом трудовой книжки, справок и иных документов.	
2.74			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.75			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.76		Индивидуальный служебный (трудовой) спор	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации, разъяснения. Получение клиентом формы заявления. Ознакомление с результатом рассмотрения заявления клиента.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.77			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.78			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
2.79		Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	Официальный интернет-сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ .	Получение клиентом информации.	Взаимодействие в цифровой точке
2.80			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации. Ознакомление клиента с приказами и иными документами. Встречи в период испытательного срока.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.81			Телефон: (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1463).	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в офлайн-точке
2.79			Электронная почта: knyazeva@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru .	Получение клиентом информации, получение клиентом консультации.	Взаимодействие в цифровой точке
3.1			Обеспечение деятельности Министерства Прием и рассмотрение заявок на обеспечение материальными ценностями, в том числе относящимися к компьютерной и иной организационной технике, программным обеспечением, а также периферийным оборудованием, расходными материалами	Электронная почта: rozdneyakov@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru;	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы
3.2	СЭДО	Получение информации от клиента (служебная записка)		Взаимодействие в цифровой точке	
3.3	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы, получение материальных ценностей		Взаимодействие в офлайн точке	

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				клиентом	
3.4			Телефон (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1464).	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы.	Взаимодействие в офлайн точке
3.5		Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам Министерства для осуществления их должностных обязанностей	Электронная почта: rozdneyakov@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru.	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы.	Взаимодействие в цифровой точке
3.6	СЭДО		Получение информации от клиента (служебная записка)	Взаимодействие в цифровой точке	
3.7	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.		Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы, получение материальных ценностей клиентом	Взаимодействие в офлайн точке	
3.8	Телефон (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1464).		Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в офлайн точке	
3.9	Электронная почта: rozdneyakov@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru;		Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в цифровой точке	
3.10		СЭДО	Получение информации от клиента (служебная записка)	Взаимодействие в цифровой точке	

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
3.11		Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите информации	Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в офлайн точке
3.12			Телефон (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1464).	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в офлайн точке
3.13			Электронная почта: pozdnuyakov@gov-murman.ru; solnyshkova@gov-murman.ru; klyukvina@gov-murman.ru;	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
3.14			СЭДО	Получение информации от клиента (служебная записка)	Взаимодействие в цифровой точке
3.15			Личный прием клиента в административном отделе Министерства.	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в офлайн точке
3.16			Телефон (8152) 486-238 (добавочный 1461, 1462, 1464).	Получение информации от клиента, получение информации клиентом, предоставление обратной связи клиентом, рассмотрение жалобы	Взаимодействие в офлайн точке
4.1	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Размещение и предоставление информации о деятельности, осуществляемой Министерством юстиции Мурманской области	Информационные таблички и стенды	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн точке
4.2			Места принятия корреспонденции (г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 2, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75)	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн точке
4.3			Места личного приема	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом,	Взаимодействие в офлайн точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
				направление письменного запроса клиентом	
4.4.			Места проведения рабочих встреч, семинаров, конференций	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн точке
4.5			Телефон, контактная информация: https://minjust.gov-murman.ru/about/staff.php	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн точке
4.6			СМИ	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн точке
4.7			Официальный сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.8			Электронная почта: minjust@gov-murman.ru	Подача письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.9			Портал "Открытый электронный регион" https://openregion.gov-murman.ru/	Получение информации клиентом, направление запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.10			Страница в социальной сети "ВКонтакте" https://vk.com/minjust51	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.11			Страница в социальной сети "Одноклассники" https://ok.ru/group/55022008402131	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
4.12			Информация на портале "Бюджет для всех" https://b4u.gov-murman.ru/participants/grbs-ministry_justice/	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.13			Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
4.1	Рассмотрение обращений и запросов	Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Министерство юстиции Мурманской области (в том числе по вопросам администрирования доходов)	Место принятия корреспонденции (г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 2, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75)	Получение информации клиентом, подача письменного обращения (заявления) клиентом в формате документа на бумажном носителе, получение клиентом ответа на обращение (заявление).	Взаимодействие в офлайн точке
5.2			Личный прием	Получение консультации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения	Взаимодействие в офлайн точке
5.3			СЭДО, МЭДО	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
5.4			Телефон, контактная информация: https://minjust.gov-murman.ru/about/staff.php	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
5.5			Официальный сайт Министерства юстиции Мурманской области https://minjust.gov-murman.ru/ (с использованием "Общественной приемной граждан Правительства Мурманской области")	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в цифровой точке
5.6			Электронная почта: minjust@gov-murman.ru	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
5.7			Страница в социальной сети "Вконтакте" https://vk.com/minjust51	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
5.8			Страница в социальной сети "Одноклассники" https://ok.ru/group/55022008402131	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
5.9			Портал "Наш Север" https://nashsever51.ru/	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
5.10			Платформа обратной связи https://pos.gosuslugi.ru	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке

№ п/п	Направление деятельности Министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
6.1	Заклучение и исполнение договоров (контрактов), соглашений, осуществление государственных закупок	Взаимодействие в рамках заключения и исполнения соглашения, договора (контракта)	Электронная почта minjust@gov-murman.ru	Направление проектов документов, направление разъяснений по вопросам закупочной документации	Взаимодействие в цифровой точке
6.2			Телефон (8152) 486-238	Консультирование, информирование	Взаимодействие в офлайн точке
6.3			Рабочее место клиента	Получение оригиналов документов, взаимодействие по вопросам приемки/исполнения договора (контракта), соглашения	Взаимодействие в офлайн точке
6.4			Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html	Взаимодействие в рамках претензионной работы, согласование банковской гарантии при осуществлении конкурентных закупок, получение проекта контракта для рассмотрения и подписания. Получение клиентом разъяснений по вопросу исполнения контракта. Направление клиентом документов о приемке товаров, работ, услуг. Заключение доп. соглашений	Взаимодействие в цифровой точке