

УТВЕРЖДАЮ

Уполномоченный по правам
человека в Забайкальском крае

 Н.Н. Хлызов
« 09 » 09 2024 г.

ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ

**начальника отдела по работе с обращениями граждан аппарата
Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае**

1. Общие положения

1. Настоящий должностной регламент регулирует порядок осуществления государственным гражданским служащим Забайкальского края, замещающим должность начальника отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае (далее – гражданский служащий), профессиональной служебной деятельности.

2. Должность начальника отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае (далее – начальник отдела, соответственно – аппарат Уполномоченного) в соответствии с Реестром должностей государственной гражданской службы Забайкальского края (далее – Реестр), утвержденным постановлением Законодательного Собрания Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 581 является должностью гражданской службы, относящейся к старшей группе должностей гражданской службы категории «руководители».

Регистрационный номер (код) должности по Реестру – 06-1-3-001.

3. Область профессиональной служебной деятельности гражданского служащего: Организация судопроизводства.

4. Вид профессиональной служебной деятельности гражданского служащего: Способствование восстановлению нарушенных прав.

5. Гражданский служащий осуществляет профессиональную служебную деятельность в соответствии с распоряжением о назначении на должность и со служебным контрактом.

6. Назначение гражданина, гражданского служащего на должность и освобождение гражданского служащего от должности осуществляется Уполномоченным по правам человека в Забайкальском крае (далее – Уполномоченный).

7. Гражданский служащий непосредственно подчиняется Уполномоченному по правам человека в Забайкальском крае.

8. В период временного отсутствия гражданского служащего в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском или командировкой исполнение его должностных обязанностей возлагается на главного консультанта отдела по работе

должностных обязанностей возлагается на главного консультанта отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного.

9. Гражданский служащий исполняет должностные обязанности главного консультанта отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного в период его временного отсутствия в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском или командировкой.

10. На гражданского служащего в случае служебной необходимости и с его согласия может быть возложено исполнение должностных обязанностей по иной должности гражданской службы в соответствии с правовым актом представителя нанимателя.

2. Квалификационные требования

10. Для замещения должности главного специалиста-эксперта устанавливаются базовые и профессионально-функциональные квалификационные требования.

2.1. Базовые квалификационные требования

11. Гражданский служащий должен иметь высшее образование.

12. Для замещения должности начальника отдела требования к наличию стажа гражданской службы или стажу работы по специальности, направлению подготовки, указанным в пункте 14 настоящего должностного регламента, не предъявляются.

13. Гражданский служащий должен обладать следующими базовыми знаниями и умениями:

- 1) знанием государственного языка Российской Федерации (русского языка);
- 2) знаниями основ:
 - а) Конституции Российской Федерации;
 - б) Федерального закона от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;
 - в) Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
 - г) Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
 - д) Закона Забайкальского края от 17 февраля 2009 года № 125-ЗЗК «Устав Забайкальского края»;
 - е) Закона Забайкальского края от 4 июля 2008 года № 21-ЗЗК «О государственной гражданской службе Забайкальского края»;
 - ж) Закона Забайкальского края от 25 июля 2008 года № 18-ЗЗК «О противодействии коррупции в Забайкальском крае»;
 - з) постановления Правительства Забайкальского края от 15 марта 2011 года № 67 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Забайкальского края»;
- 3) знаниями и умениями в области информационно-коммуникационных технологий;
- 4) умениями:
 - а) общими умениями:
 - умением мыслить системно (стратегически);
 - умением планировать, рационально использовать служебное время и

достигать результата;

коммуникативными умениями; умением управлять изменениями;

б) управленческими умениями:

умением руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение;

умением оперативно принимать и реализовывать управленческие решения.

2.2. Профессионально-функциональные квалификационные требования

14. Гражданский служащий должен иметь высшее образование по специальности, направлению подготовки «Юриспруденция», «Государственное и муниципальное управление» или иной специальности, направлению подготовки, для которой законодательством Российской Федерации об образовании установлено соответствие специальности, направлению подготовки, указанным в предыдущих перечнях профессий, специальностей и направлений подготовки.

15. Гражданский служащий должен обладать следующими профессиональными знаниями в сфере законодательства:

1) Российской Федерации:

а) Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;

б) Федерального закона от 18 марта 2020 года № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации»

в) Федеральный закон «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ;

г) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

д) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

е) Федерального закона от 09 февраля 2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

ж) Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;

з) иных правовых актов Российской Федерации, необходимых для исполнения должностных обязанностей, а также норм действующего законодательства в области обработки и обеспечения безопасности персональных данных.

2) Забайкальского края:

а) Закона Забайкальского края от 06 апреля 2021 года № 1923-ЗЗК «Об Уполномоченном по правам человека в Забайкальском крае»;

б) Закона Забайкальского края от 05 октября 2009 года № 226-ЗЗК «О Правительстве Забайкальского края».

в) Закона Забайкальского края от 18 декабря 2009 года № 321-ЗЗК «О нормативных правовых актах Забайкальского края».

3) Служебных документов:

а) Распоряжения Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае от 05 сентября 2023 года № 11 п/д «Об утверждении Положения об аппарате Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае»;

б) иных правовых актов Забайкальского края и служебных документов в соответствующей сфере применительно к исполнению своих должностных обязанностей.

16. Гражданский служащий должен обладать следующими иными профессиональными знаниями:

- 1) понятие защиты прав, свобод и законных интересов граждан;
- 3) понятие приоритетных направлений, основных задач и принципов деятельности в сфере защиты прав, свобод и законных интересов граждан;
- 4) особенности организации личного приема граждан;
- 5) порядок работы с письменными предложениями, заявлениями, жалобами граждан и организаций;
- 6) порядок работы со служебной информацией;
- 7) организационное и информационное сопровождение мероприятий с участием Уполномоченного: пресс – конференций, интервью, «круглых столов», телефонных «горячих линий» и иных публичных мероприятий, проводимых Уполномоченным.

17. Гражданский служащий должен обладать следующими профессиональными умениями:

- 1) работа с обращениями и жалобами граждан, составления писем, отчетов, справок и обобщений по вопросам организации и порядка рассмотрения обращений;
- 2) проведение обобщения и анализа обращений граждан;
- 3) оперативное осуществление обязанностей;
- 4) подготовка делового письма;
- 5) систематизация и структурирование информации, работы с различными источниками информации;
- 6) анализ и прогнозирование, эффективное планирование работы; ведение деловых переговоров, публичного выступления;
- 7) владение приемами межличностных отношений, грамотного учета мнения коллег;
- 8) организация работы по эффективному взаимодействию с другими государственными органами, организациями и гражданами;
- 9) сотрудничество с коллегами;
- 10) самообразование и повышение своей квалификации;
- 11) квалифицированная работа с людьми по недопущению межличностных конфликтов;
- 12) обеспечение выполнения поставленных задач;
- 13) работа со справочными правовыми системами «Консультант Плюс», «Гарант».

18. Гражданский служащий должен обладать следующими функциональными знаниями:

- 1) структура и полномочия органов государственной власти и местного самоуправления;
- 2) основы организации прохождения государственной гражданской службы;

- 3) порядок работы со служебной информацией,
- 4) основы делопроизводства;
- 5) правила делового этикета;
- 6) правила служебного распорядка аппарата Уполномоченного.

19. Гражданский служащий должен обладать следующими функциональными умениями:

- 1) разработка, рассмотрение и согласование проектов документов;
- 2) подготовка аналитических, информационных и других материалов;
- 3) организация и проведение мониторинга применения законодательства;
- 4) работа с законодательными и иными нормативными правовыми актами, анализ и применение их при выполнении поручений.

3. Должностные обязанности

20. Основные обязанности гражданского служащего, а также ограничения, запреты и требования к служебному поведению установлены статьями 15-18, 20-20.3 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

21. В целях реализации задач и функций, возложенных на Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае и его аппарата, гражданский служащий обязан:

организовывать работу и осуществлять непосредственное руководство отделом по работе с обращениями граждан (далее – отдел);

осуществлять контроль и распределять обязанности между подчиненными;

осуществлять личный прием граждан;

рассматривать письменные обращения и жалобы по вопросам защиты прав и законных интересов граждан, поступившие в адрес Уполномоченного;

подготавливать запросы в органы государственной власти Забайкальского края и иные государственные органы Забайкальского края, в органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенные на территории Забайкальского края, в организации независимо от их организационно-правовой формы, их должностным лицам о предоставлении Уполномоченному сведений, документов и материалов, касающиеся защиты прав и законных интересов граждан;

вносить предложения Уполномоченному о поощрении, наложении дисциплинарных взысканий и командировках государственных гражданских служащих, а также по иным вопросам, связанным с осуществлением ими служебной (трудовой) деятельности;

участвовать в рассмотрении письменных жалоб граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства права и свободы которых нарушены на территории края решениями или действиями (бездействиями) государственными органами края, органов местного самоуправления и должностными лицами;

вносить предложения об устранении причин и условий, способствовавших нарушению прав и свобод либо умалению достоинства человека и гражданина;

вносить предложения о совершенствовании законодательства и правоприменения в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина;

просвещать население края по вопросам прав и свобод человека и гражданина, форм и методов их защиты;

участвовать в подготовке аналитических и служебных записок по вопросам, входящим в его компетенцию;

разрабатывать проекты распоряжений Уполномоченного, касающиеся основной деятельности аппарата Уполномоченного;

принимать участие в деятельности рабочих групп, межведомственных комиссий по вопросам защиты прав и законных граждан;

выполнять иные поручения Уполномоченного в рамках функций аппарата.

4. Перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения

22. При исполнении должностных обязанностей гражданский служащий вправе самостоятельно принимать решения по вопросам:

личного приема граждан;

рассмотрения письменных обращений и жалоб по вопросам защиты прав и законных интересов граждан, поступивших в адрес Уполномоченного;

подготовки запросов в исполнительные органы Забайкальского края и иные государственные органы Забайкальского края, в органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенные на территории Забайкальского края, в организации независимо от их организационно-правовой формы, их должностным лицам о предоставлении Уполномоченному сведений, документов и материалов, касающихся защиты прав и законных интересов граждан;

внесения предложений об устранении причин и условий, способствовавших нарушению прав, свобод и законных интересов граждан.

23. При исполнении должностных обязанностей гражданский служащий обязан самостоятельно принимать решения по вопросам:

разработки проектов правовых актов по вопросам защиты прав граждан;

представления Уполномоченного в работе комиссий и рабочих групп, созданными органами власти;

проведения подготовки заключений о нарушении прав граждан;

информирования вышестоящего руководителя для принятия им соответствующего решения;

запрашивания недостающих и необходимых в работе документов;

информирования вышестоящего руководства о выявленных нарушениях действующего законодательства и внесении предложений о способах их устранения;

информирования населения о результатах деятельности аппарата по указанию Уполномоченного;

подготовки справок в рамках своей компетенции, докладных и служебных записок, адресованных вышестоящему руководству.

**5. Перечень вопросов,
по которым гражданский служащий вправе или обязан участвовать
при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов
управленческих и иных решений**

24. Гражданский служащий в соответствии со своей компетенцией вправе участвовать в подготовке (обсуждении) следующих проектов:

распоряжений Уполномоченного и иных правовых актов Забайкальского края и методических рекомендаций по вопросам защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

25. Гражданский служащий в соответствии со своей компетенцией обязан участвовать в подготовке (обсуждении) следующих проектов:

заключений, справок, записок, отчетов, отзывов, методических рекомендаций, докладов; ежегодного доклада о результатах деятельности и специальных докладов Уполномоченного.

**6. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения
проектов управленческих и иных решений,
порядок согласования и принятия данных решений**

26. Подготовка, рассмотрение, согласование и принятие проектов правовых актов осуществляется в соответствии с требованиями следующих нормативных правовых актов:

1) Регламент Законодательного Собрания Забайкальского края, утвержденный постановлением Законодательного Собрания Забайкальского края от 22 сентября 2010 года № 263;

2) Регламент Правительства Забайкальского края, утвержденный постановлением Губернатора Забайкальского края от 16 ноября 2016 года №87;

3) Порядок подготовки проектов правовых актов Губернатора Забайкальского края, утвержденный постановлением Губернатора Забайкальского края от 5 марта 2010 года № 8;

4) Правила юридической техники по оформлению проектов постановлений Губернатора Забайкальского края, проектов постановлений Правительства Забайкальского края, утвержденные распоряжением Губернатора Забайкальского края от 1 ноября 2013 года № 510-р;

5) Инструкция по делопроизводству в Правительстве Забайкальского края, утвержденная распоряжением Губернатора Забайкальского края от 2 мая 2017 года № 190-р;

6) Порядок организации законопроектной деятельности Губернатора Забайкальского края, утвержденный распоряжением Губернатора Забайкальского края от 10 июня 2020 года № 260-р;

7) Методические рекомендации по подготовке проектов правовых актов Губернатора Забайкальского края, Правительства Забайкальского края с использованием государственной информационной системы Забайкальского края «Электронный документооборот в исполнительных органах Забайкальского края», утвержденные приказом Администрации Губернатора Забайкальского края от 24 июня 2019 года № 160.

27. Письменные обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями и в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

28. Подготовка, рассмотрение, согласование и принятие проектов управленческих и иных решений осуществляется с учетом сроков, установленных действующим законодательством.

**7. Порядок служебного взаимодействия
гражданского служащего в связи с исполнением им должностных
обязанностей с гражданскими служащими Уполномоченного по
правам человека в Забайкальском крае и его аппарата,
гражданскими служащими иных государственных органов, другими
гражданами, а также с организациями**

29. Взаимодействие гражданского служащего с гражданскими служащими Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае и его аппарата, гражданскими служащими иных государственных органов, а также с другими гражданами и организациями строится в рамках деловых отношений на основе общих принципов служебного поведения государственных служащих, утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 года № 885, требований к служебному поведению гражданского служащего, установленных статьей 18 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Забайкальского края, утвержденного постановлением Правительства Забайкальского края от 15 марта 2011 года № 67.

30. В процессе осуществления профессиональной служебной деятельности в пределах установленной компетенции гражданский служащий взаимодействует с:

- федеральными органами государственной власти;
- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти;
- органами государственной власти Забайкальского края и государственными органами Забайкальского края;
- гражданскими служащими Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае и его аппарата;
- лицами, замещающими государственные должности Забайкальского края;
- органами местного самоуправления; гражданами и организациями.

**8. Перечень государственных услуг (видов деятельности),
оказываемых по запросам граждан и организаций в соответствии
с административным регламентом (иным нормативным правовым
актом) государственного органа**

31. Гражданский служащий не оказывает гражданам и организациям государственных услуг.

9. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего

32. Эффективность и результативность профессиональной служебной деятельности гражданского служащего оцениваются по следующим показателям:

- 1) организация труда:
 - а) производительность (выполняемый объем работ);
 - б) результативность (мера достижения поставленных целей);
 - в) интенсивность труда (способность в короткие сроки выполнять определенный объем работ);
 - г) соблюдение служебной дисциплины, отсутствие дисциплинарных взысканий;
 - 2) своевременность и оперативность, выполнение поручений в установленные законодательством, должностным регламентом или руководством сроки;
 - 3) качество выполненной работы:
 - а) подготовка документов в соответствии с установленными требованиями;
 - б) полное и логичное изложение материала;
 - в) юридически грамотное составление документа;
 - г) отсутствие стилистических и грамматических ошибок;
 - 4) профессионализм:
 - а) профессиональная компетентность (знание законодательных, нормативных правовых актов, широта профессионального кругозора, умение работать с документами);
 - б) способность выполнять должностные функции самостоятельно, без помощи вышестоящего руководства;
 - в) способность четко организовывать и планировать выполнение порученных заданий, умение рационально использовать рабочее время, расставлять приоритеты;
 - г) осознание ответственности за последствия своих действий и принимаемых решений;
 - д) способность сохранять высокую работоспособность в экстремальных условиях;
 - е) внесение предложений по совершенствованию деятельности соответствующего государственного органа;
 - ж) отсутствие возвратов подготовленных аналитических, информационных документов;
 - з) отсутствие обращений гражданских служащих, граждан и организаций по вопросу неисполнения или ненадлежащего исполнения должностного регламента;
 - и) отсутствие повторных обращений гражданских служащих, граждан и организаций в связи с недостаточно квалифицированной или неполной первичной консультацией;
 - к) наличие у гражданского служащего поощрений за безупречную и эффективную службу.
-