

УТВЕРЖДАЮ

Уполномоченный по правам
человека в Забайкальском крае

 Н.Н. Хлызов
«09» 09 2014 г.

ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ

**главного консультанта 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 главного консультанта отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае (далее – гражданский служащий), профессиональной служебной деятельности.

2. Должность главного консультанта отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае (далее – главный консультант, 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 «специалисты».

Регистрационный номер (код) должности по Реестру – 06-3-3-004.

3. Область профессиональной служебной деятельности гражданского служащего: Организация судопроизводства, Регулирование государственной гражданской и муниципальной службы.

4. Вид профессиональной служебной деятельности гражданского служащего: Способствование восстановлению нарушенных прав, Развитие кадровых технологий на государственной гражданской и муниципальной службе.

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 начальнику отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного, либо лицу, исполняющему его обязанности.

8. В период временного отсутствия гражданского служащего в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском или командировкой исполнение его должностных обязанностей возлагается на начальника отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного.

9. Гражданский служащий исполняет должностные обязанности начальника 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 консультанта устанавливаются базовые и профессионально-функциональные квалификационные требования.

2.1. Базовые квалификационные требования

11. Гражданский служащий должен иметь высшее образование.

12. Для замещения должности главного консультанта необходимо наличие не менее одного года стажа гражданской службы или стажа работы по специальности, направлению подготовки, указанным в пункте 14 настоящего должностного регламента.

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.

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 года № 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 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;

з) Указа Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;

и) Указа Президента Российской Федерации от 1 февраля 2005 года № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

к) Указа Президента Российской Федерации от 1 февраля 2005 года № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации»;

л) Указа Президента Российской Федерации от 30 мая 2005 года № 609 «Об утверждении Положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела»;

м) Указа Президента Российской Федерации от 19 ноября 2007 года № 1532 «Об исчислении стажа государственной гражданской службы Российской Федерации для установления государственным гражданским служащим Российской Федерации ежемесячной надбавки к должностному окладу за выслугу лет на государственной гражданской службе Российской Федерации, определения продолжительности ежегодного дополнительного оплачиваемого отпуска за выслугу лет и размера поощрений за безупречную и эффективную государственную гражданскую службу Российской Федерации»;

н) Указа Президента Российской Федерации от 01 июля 2010 года № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов»;

о) постановления Правительства Российской Федерации от 31 марта 2018 года № 397 «Об утверждении единой методики проведения конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы Российской Федерации и включение в кадровый резерв государственных органов»;

п) постановления Правительства Российской Федерации от 9 сентября 2020 года № 1387 «Об утверждении единой методики проведения аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

р) приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 мая 2021 года № 320н «Об утверждении формы, порядка ведения и хранения трудовых книжек»;

с) методических материалов Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

т) справочника квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки (к укрупненным группам специальностей и направлений подготовки), к профессиональному уровню, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих Российской Федерации, разработанного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

у) рекомендаций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по включению в нормативные акты государственных органов, которыми утверждены квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения государственными гражданскими служащими должностных обязанностей, требований к знаниям и навыкам в области информационно-коммуникационных технологий;

ф) 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»;

г) постановления Законодательного Собрания Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 581 «О Реестре должностей государственной гражданской службы Забайкальского края»;

д) постановления Правительства Забайкальского края от 23 июня 2014 года № 351 «Об утверждении Положения о кадровом резерве на государственной гражданской службе Забайкальского края»;

е) постановления Правительства Забайкальского края от 7 июля 2014 года № 389 «О Порядке ведения реестров государственных гражданских служащих Забайкальского края»;

ж) распоряжения Правительства Забайкальского края от 13 июля 2017 года № 309-р «О должностных регламентах государственных гражданских служащих 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;

2) понятие приоритетных направлений, основных задач и принципов деятельности в сфере защиты прав, свобод и законных интересов граждан;

3) особенности организации личного приема граждан;

4) порядок работы с письменными предложениями, заявлениями, жалобами граждан и организаций;

5) 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) практика применения законодательства Российской Федерации и Забайкальского края о государственной гражданской службе, трудового законодательства в служебной деятельности;
- 6) правила делового этикета;
- 7) 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;
- 5) правильный выбор форм и способов защиты нарушенных прав граждан;
- 6) осуществление подготовки ответов на обращения граждан;
- 7) осуществление подготовки правовых заключений по обращениям граждан;
- 8) осуществление личного приема граждан и оказание консультативной помощи по вопросам защиты прав и законных интересов граждан;
- 9) осуществление процедур оформления назначения, увольнения на должности; проведения аттестации, конкурсов, присвоения классных чинов; ведения личных дел, личных карточек, трудовых книжек; заполнения форм отчетности по вопросам, отнесенным к кадровой деятельности; организации проверки сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

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:

- 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;

- вести прием граждан;

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

- 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 по правам человека в Забайкальском крае сведений, документов и материалов, касающиеся защиты прав и законных интересов граждан;

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

- осуществлять ведение трудовых книжек гражданских служащих, личных дел гражданских служащих;

- вести реестр гражданских служащих аппарата Уполномоченного;

- организовывать и обеспечивать проведение конкурсов на замещение вакантных должностей гражданской службы и включение в кадровый резерв;

- организовывать и обеспечивать проведение аттестации гражданских служащих аппарата Уполномоченного;

- осуществлять проверку сведений, представленных гражданами (гражданскими служащими) при поступлении на гражданскую службу, а также для участия в конкурсе на замещение вакантной должности гражданской службы.

- 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 и организации кадровой работы.

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:

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.
