

УТВЕРЖДАЮ

Уполномоченный по правам
человека в Забайкальском крае

 Н.Н. Хлызов
« 27 » 09 2023 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) в соответствии с Реестром должностей государственной гражданской службы Забайкальского края, утвержденным постановлением Законодательного Собрания Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 581 является должностью государственной гражданской службы Забайкальского края (далее - гражданская служба), относящейся к ведущей 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 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 либо лицу,

исполняющему его обязанности.

8. В период временного отсутствия гражданского служащего исполнение его должностных обязанностей возлагается на главного консультанта отдела по работе с обращениями граждан аппарата Уполномоченного.

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

2. Квалификационные требования

10. Для замещения должности начальника отдела устанавливаются квалификационные требования, включающие базовые и профессионально-функциональные квалификационные требования.

2.1. Базовые квалификационные требования

11. Гражданский служащий должен иметь высшее образование.

12. Для замещения должности начальника отдела 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 № 125-33К «Устав Забайкальского края»;

е) Закона Забайкальского края от 4 июля 2008 года № 21-33К «О государственной гражданской службе Забайкальского края»;

ж) Закона Забайкальского края от 25 июля 2008 года № 18-33К «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» 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».
- 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».

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) порядок работы со служебной информацией;
- 6) 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 по правам человека в Забайкальском крае.

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.

3. Должностные обязанности, права и ответственность гражданского служащего за неисполнение (ненадлежащее исполнение) должностных обязанностей

20. Цель: обеспечение осуществления функций аппарата Уполномоченного по восстановлению нарушенных политических, экономических, социальных прав и свобод граждан и прав сотрудников силовых структур; выявление причин и условий, способствовавших нарушению прав, свобод либо умалению достоинства человека и гражданина государственными органами Забайкальского края, органами местного самоуправления и должностными лицами; эффективное исполнение законодательства в сфере защиты прав человека в рамках должностных обязанностей, установленных настоящим регламентом; другое.

21. Должностные обязанности: гражданский служащий обязан соблюдать и обеспечивать исполнение обязанностей, установленных в статьях 15, 18 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Гражданский служащий исполняет следующие должностные обязанности:

- организует работу и осуществляет непосредственное руководство отделом по работе с обращениями граждан (далее – отдел);

- осуществляет контроль и распределяет обязанности между подчиненными;

- осуществляет личный прием граждан;

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

- подготавливает 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;

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

- участвует в рассмотрении письменных жалоб граждан РФ, 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;

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

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

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

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

- разрабатывает проекты распоряжений Уполномоченного, касающиеся основной деятельности аппарата;

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

- выполняет иные поручения Уполномоченного в рамках функций аппарата.

22. Права: основные права гражданского служащего установлены в статье 14 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», а также вытекают из основных функций органа в целом, функций структурного подразделения, а также должностных обязанностей гражданского служащего,

для реализации которых они необходимы. На основании указанной статьи гражданский служащий имеет право на:

- на принятие решений в соответствии с должностными обязанностями;
- иметь доступ к информационным ресурсам аппарата Уполномоченного и получать данные, необходимые в работе;
- присутствовать на приемах граждан, проводимых Уполномоченным;
- участвовать в совещаниях, заседаниях и иных мероприятиях, проводимых Уполномоченным.

23. Ответственность гражданского служащего установлена законодательством Российской Федерации за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей;
- действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан;
- несоблюдение ограничений и запретов, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- разглашение сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей, в том числе сведений, касающихся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающих их честь и достоинство;
- нарушение норм, регулирующих получение, обработку и передачу персональных данных;
- нарушение служебной дисциплины;
- другое.

24. Гражданский служащий несет:

материальную ответственность за возможный имущественный ущерб, связанный с характером служебной деятельности;

дисциплинарную ответственность за несвоевременное выполнение заданий, приказов, распоряжений, указаний вышестоящих в порядке подчиненности руководителей, за исключением незаконных; за несвоевременное рассмотрение в пределах своих должностных обязанностей обращений граждан, учреждений и организаций, государственных органов и органов местного самоуправления;

дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами в случае исполнения им неправомерного поручения согласно статье 15 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

дисциплинарную, гражданско-правовую, административную, уголовную или материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством за разглашение конфиденциальной информации, в том числе персональных данных.

4. Перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан

самостоятельно принимать управленческие и иные решения

25. В рамках исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности гражданской службы и в пределах своей компетенции гражданский служащий вправе (обязан) принимать определенные управленческие и иные решения:

разрабатывать проекты правовых актов по вопросам защиты прав граждан;

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

проводить подготовку заключений о нарушении прав граждан;

информировать вышестоящего руководителя для принятия им соответствующего решения;

запрашивать недостающие и необходимые в работе документы;

информировать вышестоящее руководство о выявленных нарушениях законодательства;

по указанию Уполномоченного информировать население о результатах деятельности аппарата;

готовить справки в рамках своей компетенции, а также докладные и служебные записки, адресованные 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

26. В рамках исполнения должностных обязанностей и в пределах своей компетенции гражданский служащий участвует в подготовке проектов управленческих и иных решений:

распоряжений Уполномоченного и иных правовых актов Забайкальского края и методических рекомендаций по вопросам защиты прав граждан;

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

27. Подготовка проектов документов осуществляется в соответствии с требованиями Регламента начальника отдела, Инструкции по делопроизводству в аппарате Уполномоченного и действующими государственными стандартами по данным вопросам.

Срок согласования проекта правового акта не должен превышать 5

рабочих дней с момента регистрации проекта в согласующем органе.

Письменные обращения граждан рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Письменное обращение, поступившее гражданскому служащему в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Рассмотрение проектов управленческих и иных решений осуществляется с учетом сроков, установленных федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Забайкальского края.

7. Порядок служебного взаимодействия гражданского служащего в связи с исполнением им должностных обязанностей с гражданскими служащими того же государственного органа Забайкальского края, гражданскими служащими иных государственных органов, гражданами, а также с организациями

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

- федеральными органами государственной власти;
- органами государственной власти Забайкальского края и государственными органами Забайкальского края;
- гражданскими служащими аппарата Уполномоченного;
- лицами, замещающими государственные должности Забайкальского края;
- гражданами и организациями.

8. Перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом государственного органа

29. Гражданский служащий не оказывает гражданам и организациям государственные услуги.

9. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего

30. Эффективность и результативность профессиональной служебной деятельности гражданского служащего оценивается по следующим показателям:

- В организации труда:
- производительность (выполняемый объем работ);
- результативность (мера достижения поставленных целей);
- интенсивность труда (способность в короткие сроки выполнять

определенный объем работ);

соблюдение трудовой дисциплины, отсутствие дисциплинарных взысканий.

Своевременность и оперативность, выполнение поручений в установленные законодательством, должностным регламентом или руководством сроки.

Качество выполненной работы:

подготовка документов в соответствии с установленными требованиями;

полное и логичное изложение материала;

юридически грамотное составление документа;

отсутствие стилистических и грамматических ошибок.

Профессионализм:

профессиональная компетентность (знание законодательных, нормативных правовых актов, широта профессионального кругозора, умение работать с документами);

способность выполнять должностные функции самостоятельно, без помощи вышестоящего руководства;

способность четко организовывать и планировать выполнение порученных заданий, умение рационально использовать рабочее время, расставлять приоритеты;

осознание ответственности за последствия своих действий и принимаемых решений;

способность сохранять высокую работоспособность в экстремальных условиях;

внесение предложений по совершенствованию деятельности аппарата Уполномоченного по правам человека в Забайкальском крае.
