

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель Губернатора Курганской  
области - руководитель Аппарата  
Губернатора Курганской области

\_\_\_\_\_ О.А Куташи

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**государственного гражданского служащего Курганской области,**  
**замещающего должность государственной гражданской службы**  
**Курганской области – начальника отдела обращений граждан контрольного**  
**управления Аппарата Губернатора Курганской области**

**Раздел I. Общие положения**

1.1. В Реестре должностей государственной гражданской службы Курганской области должность начальника отдела обращений граждан контрольного управления Аппарата Губернатора Курганской области (далее – начальник отдела) относится к категории «Руководители» к группе главных должностей государственной гражданской службы Курганской области.

1.2. Область профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего (далее - гражданский служащий): сопровождение парламентской деятельности.

1.3. Вид профессиональной служебной деятельности гражданского служащего: сопровождение лиц, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации.

1.4. Начальник отдела непосредственно подчиняется помощнику Губернатора Курганской области – начальнику контрольного управления Аппарата Губернатора Курганской области (далее - начальник управления).

1.5. Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности приказом заместителя Губернатора Курганской области - руководителя Аппарата Губернатора Курганской области в установленном порядке.

1.6. Порядок замещения начальника отдела:  
во время его отсутствия: главный специалист отдела обращений граждан контрольного управления Аппарата Губернатора Курганской области.

1.7. Нормативной базой служебной деятельности начальника отдела являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон РФ от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

другие федеральные законы, в том числе федеральные законы, регулирующие особенности прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации;

указы Президента Российской Федерации; постановления Правительства Российской Федерации; нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти;

Устав Курганской области; нормативные правовые акты государственных органов.

## **Раздел II. Квалификационные требования**

2. Для замещения должности начальника отдела устанавливаются следующие квалификационные требования.

2.1. Базовые квалификационные требования.

2.1.1. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела должен иметь высшее образование не ниже уровня специалитета, магистратуры.

2.1.2. Требования к стажу для замещения должности начальника отдела: не менее двух лет стажа государственной гражданской службы или стажа работы по специальности, направлению подготовки.

2.1.3. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела должен обладать следующими базовыми знаниями и умениями:

1) знанием государственного языка Российской Федерации (русского языка);

2) знаниями основ:

- Конституции Российской Федерации;  
- Федерального закона от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;

- Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

- Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

3) знаниями и умениями в области информационно-коммуникационных технологий.

2.1.4. Умения гражданского служащего, замещающего должность начальника отдела, включают следующие умения.

Общие умения:

- умение мыслить системно;

- умение планировать и рационально использовать рабочее время;

- умение достигать результата;

- коммуникативные умения;

- умение работать в стрессовых условиях;

- умение совершенствовать свой профессиональный уровень.

Управленческие умения:

- умение руководить подчиненными, эффективно планировать работу и контролировать ее выполнение;

- оперативно принимать и реализовывать управленческие решения;

- вести деловые переговоры с представителями государственных органов, органов местного самоуправления, организаций;

- соблюдать этику делового общения.

2.2. Профессионально-функциональные квалификационные требования

2.2.1. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела должен иметь высшее образование по направлению подготовки (специальности) профессионального образования «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Юриспруденция». Иное направление подготовки (специальность) при условии наличия диплома о профессиональной переподготовке по

соответствующей программе профессиональной переподготовки объемом более 1000 часов, или иному направлению подготовки (специальности), для которого законодательством об образовании Российской Федерации установлено соответствие данным направлениям подготовки (специальностям), указанным в предыдущих перечнях профессий, специальностей и направлений подготовки.

2.2.2. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела, должен обладать следующими профессиональными знаниями в сфере законодательства Российской Федерации:

1) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

3) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) Закон Курганской области от 6 декабря 2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области»;

5) Указ Губернатора Курганской области от 5 марта 2011 года № 72 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Курганской области»;

6) Постановление Правительства Курганской области от 14 июля 2009 года № 395 «Об утверждении Регламента Правительства Курганской области»;

7) национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.97 - 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденного приказом Росстандарта от 08 декабря 2016 года № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации».

2.2.3. Иные профессиональные знания начальника отдела должны включать:

1) методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организации в приемных Президента Российской Федерации, федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органах и в органах местного самоуправления, утвержденные решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 27 марта 2014 года;

2) распоряжение полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе от 12 июля 2016 года № 257-р «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан и организаций в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, приемной Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе и Приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации в пределах Уральского Федерального округа»;

3) положение приемной Президента Российской Федерации в административном центре субъекта Российской Федерации, находящегося в пределах Уральского Федерального округа, утвержденное Распоряжением Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе от 2 декабря 2009 года № 260;

4) методические рекомендации по организации и проведению по поручению Президента Российской Федерации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в приемных Президента Российской Федерации

Федерации в федеральном округе и в административных центрах субъекта РФ, утвержденных начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 13 ноября 2012 года № А26-3230;

5) порядок работы со сведениями конфиденциального характера, сведениями, составляющими государственную тайну, а также с информацией ограниченного доступа.

2.2.4. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела, должен обладать следующими профессиональными умениями:

1) использовать при подготовке документов и служебной переписке деловой стиль письма;

2) правильно интерпретировать тексты, относящиеся к правовой и социально-экономической сферам;

3) владеть компьютерной и другой оргтехникой, а также необходимым программным обеспечением;

4) своевременно и качественно выполнять задания и поручения вышестоящих руководителей.

2.2.5. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела, должен обладать следующими функциональными знаниями:

1) современные коммуникации, сетевые приложения, программное обеспечение;

2) работа с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет».

2.2.6. Гражданский служащий, замещающий должность начальника отдела должен обладать следующими функциональными умениями:

1) деловое и профессиональное общение;

2) анализ и систематизация информации;

3) разрешение конфликтов;

4) использование поисковых систем сети «Интернет» для работы с ресурсами сети «Интернет», в том числе получения необходимой информации;

5) разработка проектов правовых актов;

6) управление персоналом.

### **Раздел III. Должностные обязанности**

3.1. Начальник отдела обязан:

1) соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, устав, законы и иные нормативные правовые акты Курганской области и обеспечивать их исполнение;

2) исполнять должностные обязанности в соответствии с должностным регламентом;

3) исполнять поручения соответствующих руководителей, данные в пределах их полномочий, установленных законодательством Российской Федерации и Курганской области;

4) соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан и организаций;

5) соблюдать служебный распорядок Правительства Курганской области;

6) поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей;

7) не разглашать сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, а также сведения, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей, в том числе

сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство;

8) беречь государственное имущество, в том числе предоставленное ему для исполнения должностных обязанностей;

9) представлять в установленном порядке предусмотренные федеральным законом сведения о себе и членах своей семьи;

10) сообщать о выходе из гражданства Российской Федерации или о приобретении гражданства другого государства в день выхода из гражданства Российской Федерации или в день приобретения гражданства другого государства;

11) соблюдать ограничения, выполнять обязательства и требования к служебному поведению, не нарушать запреты, которые установлены федеральным законодательством;

12) сообщать представителю нанимателя о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, принимать меры по предотвращению такого конфликта;

13) уведомлять представителя нанимателя, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений;

14) в целях организации антикоррупционной работы:

- оказывать государственным гражданским служащим Курганской области, замещающим должности государственной гражданской службы Курганской области в отделе обращений граждан контрольного управления Аппарата Губернатора Курганской области (далее — гражданские служащие отдела) консультативную помощь по вопросам, связанным с применением на практике требований к служебному поведению и общих принципов служебного поведения государственных гражданских служащих, утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;

- обеспечить представление гражданскими служащими отдела в установленный действующим законодательством срок сведений о доходах, о расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера;

- незамедлительно информировать представителя нанимателя о ставших ему известными фактах несоблюдения гражданскими служащими отдела обращений граждан ограничений, требований к предотвращению или урегулированию конфликта интересов, невыполнения обязанностей и требований к служебному поведению, установленных действующим законодательством;

- обеспечить ознакомление гражданских служащих отдела с законодательством о противодействии коррупции.

3.2. Начальник отдела не вправе исполнять данное ему неправомерное поручение.

При получении от соответствующего руководителя поручения, являющегося, по мнению начальника отдела, неправомерным, начальник отдела должен представить в письменной форме обоснование неправомерности данного поручения с указанием положений законодательства Российской Федерации и Курганской области, которые могут быть нарушены при исполнении данного поручения, и получить от руководителя подтверждение этого поручения в письменной форме. В случае подтверждения руководителем данного поручения в письменной форме начальник отдела обязан отказаться от его исполнения.

В случае исполнения начальником отдела неправомерного поручения начальник отдела и давший это поручение руководитель несут дисциплинарную,

гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

3.3. К обязанностям начальника отдела также относятся:

1) осуществление планирования, организация и контроль деятельности гражданских служащих отдела, обеспечение решения возложенных на отдел обращений граждан контрольного управления Аппарата Губернатора Курганской области (далее - отдел) задач и функций;

2) осуществление контроля за своевременной регистрацией поступивших письменных и устных обращений граждан, представителей юридических лиц, запросов пользователей информации, перенаправлением по компетенции, подготовкой уведомлений авторам, обеспечение контроля за правильным оформлением и прохождением документов;

3) контроль за исполнением поручений Губернатора Курганской области и его заместителей, по рассмотрению письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, представителей юридических лиц, запросов пользователей информацией, поступивших в Правительство Курганской области;

4) организация и проведение личного приема Губернатора Курганской области, приемов по поручению Президента Российской Федерации, в том числе приемов в режиме видеоконференцсвязи;

5) контроль за исполнением поручений, данных по итогам личных приемов граждан, объединений граждан, представителей юридических лиц, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференцсвязи;

6) осуществление в пределах своей компетенции контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан и принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;

7) формирование дела по контрольным обращениям для передачи на рассмотрение и закрытие в дело руководителю, давшему поручение;

8) подготовка ответов на запросы и обращения граждан, представителей юридических лиц, направленных из органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти Курганской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Курганской области;

9) подготовка статистических, информационно-справочных и других материалов по вопросам работы с обращениями граждан для Губернатора Курганской области, заместителя Губернатора Курганской области - руководителя Аппарата Губернатора Курганской области, по поручениям вышестоящих органов государственной власти;

10) обеспечение организационно-методического взаимодействия Аппарата Губернатора Курганской области с исполнительными органами государственной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, органами местного самоуправления муниципальных образований Курганской области по вопросам, относящимся к компетенции отдела;

11) консультирование граждан по вопросам, относящимся к компетенции отдела;

12) подписание писем в органы местного самоуправления Курганской области о направлении обращений граждан для рассмотрения по компетенции;

13) подписание уведомлений гражданам, представителям юридических лиц о направлении обращений по компетенции;

14) обеспечение обмена электронными данными по рассмотрению обращений граждан по системе межведомственного электронного документооборота

АС РФ «Обращения граждан» системы защищенного обмена на базе VipNet Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

15) обеспечение заполнения формы отчета «Результаты рассмотрения обращений граждан» по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации и принятых по ним мерах на закрытом информационном ресурсе в сети Интернет ССТУ.РФ;

16) обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации о Правительстве Курганской области (о руководителях, об основных должностных лицах, о компетенции, почтовых и электронных адресах органов, об имеющихся средствах и каналах связи), размещенной на закрытом информационном ресурсе в сети Интернет ССТУ.РФ;

17) ведение раздела «Как обратиться» на официальном сайте Правительства Курганской области;

18) разработка проектов правовых актов Губернатора Курганской области по вопросам, относящимся к компетенции отдела;

19) осуществление проверок состояния дел по рассмотрению обращений граждан в структурных подразделениях Аппарата Губернатора Курганской области, исполнительных органах государственной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, органах местного самоуправления муниципальных образований Курганской области;

20) создание организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей сотрудниками отдела.

#### **Раздел IV. Права**

4.1. Начальник отдела имеет право на:

1) обеспечение надлежащих организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;

2) ознакомление с должностным регламентом и иными документами, определяющими его права и обязанности по замещаемой должности гражданской службы, критериями оценки эффективности исполнения должностных обязанностей, показателями результативности профессиональной служебной деятельности и условиями должностного роста;

3) отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности служебного времени, предоставлением выходных дней и нерабочих праздничных дней, а также ежегодных оплачиваемых основного и дополнительных отпусков;

4) оплату труда и другие выплаты в соответствии с федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Курганской области и со служебным контрактом;

5) получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения должностных обязанностей, а также на внесение предложений о совершенствовании деятельности Аппарата Губернатора Курганской области;

6) доступ в установленном порядке к сведениям, составляющим государственную тайну, если исполнение должностных обязанностей связано с использованием таких сведений;

7) доступ в установленном порядке в связи с исполнением должностных обязанностей в государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения и иные организации;

8) ознакомление с отзывами о его профессиональной служебной деятельности и другими документами до внесения их в его личное дело, материалами личного дела, а также на приобщение к личному делу его письменных объяснений и других документов и материалов;

9) защиту сведений о себе;

10) должностной рост на конкурсной основе;

11) дополнительное профессиональное образование в порядке, установленном законодательством;

12) членство в профессиональном союзе;

13) рассмотрение индивидуальных служебных споров в соответствии с федеральным законодательством;

14) проведение по его заявлению служебной проверки;

15) защиту своих прав и законных интересов на государственной гражданской службе Курганской области, включая обжалование в суд их нарушения;

16) медицинское страхование в соответствии с федеральным законодательством;

17) государственную защиту своих жизни и здоровья, жизни и здоровья членов своей семьи, а также принадлежащего ему имущества;

18) государственное пенсионное обеспечение в соответствии с федеральным законом.

4.2. Начальник отдела имеет право с предварительным уведомлением представителя нанимателя выполнять иную оплачиваемую работу, если это не повлечет за собой конфликт интересов.

4.3. Начальник отдела имеет право на осуществление доступа к персональным данным (обработку персональных данных) в Аппарате Губернатора Курганской области.

## **Раздел V. Ответственность**

5.1. Начальник отдела несет дисциплинарную ответственность за совершение дисциплинарного проступка, то есть за неисполнение или ненадлежащее исполнение по его вине возложенных на него должностных обязанностей.

В соответствии с действующим законодательством начальник отдела несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность.

5.2. Начальник отдела несет персональную ответственность за организацию мероприятий по антикоррупционной работе в отделе по работе с обращениями граждан, предусмотренных подпунктом 14 пункта 3.1 раздела III «Должностные обязанности» должностного регламента.

5.3. Начальник отдела несет персональную ответственность за соблюдение требований, установленных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативных правовых актов.

## **Раздел VI. Перечень вопросов, по которым начальник отдела вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения**

В соответствии с замещаемой должностью государственной гражданской службы Курганской области и со своей компетенцией начальник отдела вправе: готовить отчеты, аналитические материалы, давать заключения на проекты нормативных правовых актов, готовить предложения по совершенствованию законодательства по вопросам работы с обращениями граждан в пределах своей компетенции.



## **Раздел VII. Перечень вопросов, по которым начальник отдела вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений**

Начальник отдела по поручению начальника управления участвует в подготовке нормативных правовых актов и иных решений по вопросам работы с обращениями граждан, объединений граждан и представителей юридических лиц.

При этом начальник отдела дает заключения, готовит информацию по проектам правовых и нормативных правовых актов, касающихся вопросов работы с обращениями граждан, объединений граждан и представителей юридических лиц, в пределах своей компетенции.

## **Раздел VIII. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения, порядок согласования и принятия проектов решений по замещаемой должности государственной гражданской службы Курганской области**

Подготовка проектов документов осуществляется в соответствии с требованиями Закона Курганской области от 8 октября 2004 года № 444 «О нормативных правовых актах Курганской области», Регламента Правительства Курганской области, утвержденного постановлением Правительства Курганской области от 14 июля 2009 года № 395, Инструкции по делопроизводству в Правительстве Курганской области, утвержденной указом Губернатора Курганской области от 5 марта 2011 года № 72, Правил делопроизводства в органах исполнительной власти Курганской области, утвержденных постановлением Правительства Курганской области от 24 августа 2009 года № 480.

## **Раздел IX. Порядок служебного взаимодействия начальника отдела в связи с исполнением должностных обязанностей с государственными гражданскими служащими Курганской области в Правительстве Курганской области, государственными гражданскими служащими Курганской области других государственных органов, гражданами и организациями**

Порядок взаимодействия при разработке, согласовании, подписании правовых, нормативных правовых актов и иных документов определяется Законом Курганской области от 8 октября 2004 года №444 «О нормативных правовых актах Курганской области», Регламентом Правительства Курганской области, утвержденным постановлением Правительства Курганской области от 14 июля 2009 года № 395, Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Курганской области, утвержденной указом Губернатора Курганской области от 5 марта 2011 года № 72, Правилами делопроизводства в органах исполнительной власти Курганской области, утвержденными постановлением Правительства Курганской области от 24 августа 2009 года № 480.

Начальник отдела осуществляет взаимодействие с органами местного самоуправления, органами исполнительной власти Курганской области, осуществляющими отраслевое либо межотраслевое управление, по вопросам работы с обращениями граждан, объединений граждан и представителей юридических лиц.

При осуществлении должностных обязанностей начальник отдела может осуществлять взаимодействие со всеми органами государственной власти

Российской Федерации, органами государственной власти Курганской области, Избирательной комиссией Курганской области, Контрольно-счетной палатой Курганской области, муниципальными образованиями и организациями в пределах своей компетенции.

#### **Раздел X. Перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом**

Начальник отдела не оказывает государственных услуг.

#### **Раздел XI. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности начальника отдела**

Результаты профессиональной служебной деятельности характеризуются следующими показателями:

1) обеспечение работы отдела в соответствии с Положением об отделе обращений граждан, требованиями законодательства;

2) соблюдение графика проведения личного приема, соблюдение сроков и качества рассмотрения обращений, предварительная проработка всех вопросов, предоставление материалов для приема в установленный срок;

3) соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, представителей юридических лиц, запросов пользователей информацией;

4) отсутствие жалоб на работу с обращениями граждан;

5) своевременное предоставление периодических отчетов и информационных справок о поступивших в Аппарат Губернатора Курганской области обращениях граждан, организаций и общественных объединений, о характере вопросов и результатах их рассмотрения в Аппарате Губернатора Курганской области, своевременное предоставление отчетов в Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций;

6) обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации о Правительстве Курганской области, размещенной на закрытом информационном ресурсе в сети Интернет ССТУ.РФ.