

**Профиль должности государственного гражданского служащего,
осуществляющего работу с обращениями граждан в
Думе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Наименование должности	Начальник отдела по работе с обращениями граждан Управления делами аппарата Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
Категория и группа должности	Категория "Руководители", группа "Главные"
Область профессиональной служебной деятельности	Сопровождение деятельности Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Дума автономного округа, Дума)
Виды профессиональной служебной деятельности	Сопровождение деятельности депутатов Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
Подчиненность должности	Подчиняется управляющему делами – заместителю руководителя аппарата Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а в период его отсутствия – исполняющему его обязанности.
Количество подчиненных	2
Условия и режим работы	<u>Продолжительность и режим работы:</u> для мужчин - 40 часов в неделю, для женщин - 36 часов в неделю, выходные дни - суббота и воскресенье, ненормированный рабочий день. <u>Условия работы:</u> испытательный срок – 0 месяцев; допуск к государственной тайне не предусмотрен
Цель исполнения должностных обязанностей	Обеспечение эффективной работы с обращениями граждан, поступающих в адрес депутатов Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
Основные задачи и обязанности по должности	1) осуществляет непосредственное руководство работниками отдела и контроль за выполнением ими своих должностных обязанностей; 2) осуществляет распределение должностных обязанностей между работниками отдела; 3) осуществляет обработку персональных данных; 4) осуществляет подготовку ежеквартальных и годовых отчетов о работе депутатов Думы с обращениями граждан; 5) осуществляет методическую и консультационную работу с помощниками депутатов Думы по вопросам, относящимся к компетенции отдела; 6) осуществляет сопровождение документов, поставленных на контроль; 7) осуществляет рассмотрение и подготовку ответов на письменные обращения граждан по поручению управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы, Председателя Думы; 8) осуществляет подготовку справочных и информационно-аналитических материалов по вопросам рассмотрения обращений граждан в Думе автономного округа;

	9) организует эффективное взаимодействие отдела с иными структурными подразделениями аппарата Думы; 10) организует подготовку проектов нормативных правовых актов по вопросам, соответствующим направлению деятельности отдела; 11) организует исполнение федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, поручений полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, законов автономного округа, правовых актов Думы автономного округа, Губернатора автономного округа – Югры и Правительства автономного округа, распоряжений Председателя Думы автономного округа по вопросам, соответствующим направлению деятельности отдела, а также по поручению Председателя Думы и (или) руководителя аппарата Думы, управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы – контроль за ходом их исполнения; 12) организует работу по регистрации обращений граждан, поступающих в Думу автономного округа на имя Председателя Думы, депутатов Думы, с использованием модуля СААД "Учет обращений"; 13) организует ведение раздела "Результаты рассмотрения обращений" на портале ССТУ. РФ; 14) обеспечивает выполнение отделом возложенных на него функций и конкретных поручений; 15) обеспечивает контроль за поступлением обращений граждан на официальный сайт Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; 16) обеспечивает текущий контроль за соблюдением сроков подготовки ответов заявителям; 17) обеспечивает своевременное представление материалов по обращениям граждан и поручениям Председателя Думы исполнителям; 18) обеспечивает рассмотрение и подготовку ответов на письменные обращения граждан по поручению Председателя Думы, управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы; 19) обеспечивает ведение информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений граждан; 20) обеспечивает централизованный учет обращений граждан; 21) обеспечивает своевременное формирование и передачу дел в ведомственный архив Думы автономного округа согласно утвержденной номенклатуре; 22) участвует по поручению управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы в семинарах, совещаниях, конференциях, иных мероприятиях при обсуждении вопросов, отнесенных к ведению отдела; 23) участвует в пределах своей компетенции в контрольных мероприятиях, проводимых Управлением делами; 24) участвует в наполнении и обновлении официального сайта Думы автономного округа в пределах компетенции отдела; 25) анализирует практику применения действующего законодательства Российской Федерации и законодательства
--	--

	автономного округа по вопросам, соответствующим направлению деятельности отдела; 26) анализирует статистические и отчетные данные о результатах деятельности отдела; 27) контролирует исполнение должностных обязанностей, служебного распорядка работниками отдела; 28) планирует работу отдела, обеспечивает выполнение отделом возложенных на него функций и конкретных поручений; 29) проводит обобщение и анализ рассмотрения обращений граждан в Думе автономного округа и принимает меры по совершенствованию указанной работы; 30) выполняет отдельные поручения в период заседаний Думы автономного округа; 31) информирует депутатов Думы и помощников депутатов Думы об изменениях федерального законодательства и законодательства автономного округа, правовых актов, принимаемых Председателем Думы автономного округа, по направлениям деятельности отдела; 32) по поручению управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы разрабатывает и представляет на утверждение документы, связанные с работой отдела, его работников и взаимодействием отдела с иными структурными подразделениями аппарата Думы; 33) по поручению управляющего делами – заместителя руководителя аппарата Думы участвует в мероприятиях, проводимых Думой
Работа подразумевает:	Работу с документами; внешние коммуникации (с представителями органов государственной власти, организаций, гражданами); внутреннее взаимодействие
Требования к уровню профессионального образования, направлению подготовки, специальности	Высшее образование – специалитет, магистратура.
Требования к продолжительности стажа гражданской службы или работы по специальности, направлению подготовки	Стаж государственной службы или стаж работы по специальности, направлению подготовки не менее двух лет
Показатели эффективности и результативности деятельности	1) своевременность выполнения работ, исполнения заданий и указаний в соответствии с должностными обязанностями; 2) соответствие содержания выполненных работ, исполнения заданий и указаний требованиям, нормативно установленным законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Регламентом Думы автономного округа, распоряжений Председателя Думы автономного округа, Должностным регламентом; 3) качество выполнения работ, исполнения заданий и указаний, а также контроль за их исполнением; 4) доля выполненных работ, исполненных заданий и указаний от порученных, а также доля своевременно выполненных работ,

	исполненных заданий и указаний от порученных; 5) удовлетворенность работников других управлений аппарата Думы автономного округа, должностных лиц иных органов государственной власти, граждан и организаций выполнением должностных обязанностей, полнотой и актуальностью предоставленной информации; 6) удовлетворенность работников других управлений аппарата Думы автономного округа, должностных лиц иных органов государственной власти качеством взаимодействия; 7) количество замечаний, предупреждений и выговоров, вынесенных гражданскому служащему; 8) использование в процессе работы методов планирования; 9) качество организации работы; 10) оперативность принятия решений на своем уровне ответственности; 11) широта использования знаний и умений, указанных в разделе II Должностного регламента; 12) интенсивность работы; 13) инновационность в работе
--	---

Требования к базовым знаниям и умениям

Знания государственного языка РФ	Знание русского языка.
Знание основ Конституции РФ, законодательства о гражданской службе, законодательства о противодействии коррупции	<u>Наличие знаний:</u> 1) основ конституционного строя Российской Федерации, прав и свобод человека и гражданина, федеративного устройства; 2) правовых, организационных и финансово-экономических основ государственной гражданской службы Российской Федерации, правового положения (статуса) государственного гражданского служащего, его прав и обязанностей; 3) понятия коррупции, принципов противодействия коррупции
Знания и умения в области информационно-коммуникационных технологий	<u>Наличие знаний:</u> 1) форм и методов работы с применением автоматизированных средств управления; 2) возможностей и особенностей применения современных информационно-коммуникационных технологий в государственных органах, включая использование возможностей электронного документооборота; 3) общих вопросов в области обеспечения информационной безопасности; 4) информационно-аналитических систем, обеспечивающих сбор, обработку, хранение и анализ данных. <u>Наличие умений:</u> 1) владение компьютерной, другой оргтехникой и необходимым программным обеспечением; 2) работа в автоматизированной системе обеспечения законодательной деятельности аппарата Думы автономного округа; 3) работа с правовыми базами данных "Система Гарант" и "Система КонсультантПлюс", работа в автоматизированной системе СААД "Учет обращений";

Знания основ делопроизводства и документооборота	<u>Наличие знаний:</u> 1) правил оформления правовых актов; 2) основ работы с документами; 3) порядка рассмотрения обращений граждан
Общие и управленческие умения	1) умение мыслить системно (стратегически); 2) умение планировать, рационально использовать служебное время и достигать результата; 3) коммуникативные умения; 4) умение управлять изменениями <u>Управленческие умения:</u> 1) умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение; 2) оперативно принимать и реализовывать управленческие решения

Требования к профессионально-функциональным знаниям и умениям

Требования к профессиональным знаниям и умениям	<u>Знания в сфере законодательства Российской Федерации:</u> владение знаниями законодательства Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, необходимыми для надлежащего исполнения своих должностных обязанностей, в том числе: 1) Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"; Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации"; 2) Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"; 3) Федеральный закон "О персональных данных"; 4) Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; 5) Указ Президента Российской Федерации "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"; 6) Закон автономного округа "О государственной гражданской службе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 7) Закон автономного округа "О нормативных правовых актах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 8) Закон автономного округа "О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 9) Закон автономного округа "О Думе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 10) Регламент Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; 11) распоряжение Председателя Думы автономного округа "О Порядке рассмотрения обращений граждан в Думе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 12) Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Об утверждении Кодекса этики и
--	--

	служебного поведения государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры"; 13) иные федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, а также иные нормативные правовые акты автономного округа, применительно к ответственности, исполнению своих должностных обязанностей и защите прав <u>Иные профессиональные знания:</u> структура и основные функции Думы автономного округа; структура аппарата Думы автономного округа; служебный распорядок аппарата Думы автономного округа; порядок работы со служебной информацией; требования к конфиденциальности личной информации, хранению и оперированию персональными данными граждан; система федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, судебных органов; основы делопроизводства и документооборота; порядок подготовки документов к сдаче в ведомственный архив; <u>Профессиональные умения:</u> навыки делового письма и телефонного разговора; анализ и обобщение информации; работа в информационно-правовых системах; работа в автоматизированной системе СААД "Учет обращений"
Требования к функциональным знаниям и умениям	<u>Функциональные знания:</u> 1) структура и основные функции Думы автономного округа; 2) структура аппарата Думы автономного округа; 3) служебный распорядок аппарата Думы автономного округа; 4) порядок работы со служебной информацией; 5) требования к конфиденциальности личной информации, хранению и оперированию персональными данными граждан; 6) система федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, судебных органов; 7) основы делопроизводства и документооборота; 8) порядок подготовки документов к сдаче в ведомственный архив; <u>Функциональные умения:</u> 1) навыки делового письма и телефонного разговора; 2) анализ и обобщение информации; 3) работа в информационно-правовых системах; 4) работа в автоматизированной системе СААД "Учет обращений"
Требования к профессиональным качествам	1) служение обществу, защита законных интересов граждан, социальная ответственность; 2) адаптация к новой ситуации и принятие новых подходов в решении поставленных задач; 3) грамотный учет мнения коллег; 4) эффективное сотрудничество с коллегами; 5) квалифицированная работа с людьми по недопущению личностных конфликтов; 6) делегирование полномочий подчиненным;

	7) стимулирование достижений результатов; 8) умение применять опыт деятельности Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, законодательных органов других субъектов Российской Федерации; 9) умение четко и логически излагать свои мысли
Требования к личностным качествам	1) аналитическое мышление; 2) беспристрастность; 3) внимание к деталям; 4) добросовестность; 5) законопослушность; 6) исполнительность; 7) коммуникабельность; 8) обучаемость; 9) организованность; 10) ответственность; 11) порядочность; 12) пунктуальность; 13) стрессоустойчивость; 14) тактичность; 15) эмоциональная уравновешенность