

Профессиональные квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы в зависимости от области и вида профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего

Общие квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы

Область профессиональной служебной деятельности: **Управление в сфере архивного дела и делопроизводства**

Наименование государственного органа: **Административный департамент аппарата Администрации Приморского края**

II. Требования к профессиональным знаниям:

0.3. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Примечание: Разработано в соответствии с «Методическим инструментарием по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы» (Министерство труда и социальной защиты РФ, версия 3.1, 2017 г.)

Вопросы, рассматриваемые на семинарах, совещаниях, обучающих мероприятиях в 2013-2017 гг.

- О порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006
- О делопроизводстве по обращениям граждан в связи с внесением изменений в инструкцию по делопроизводству
- Об использовании РСМЭД при работе с обращениями граждан
- О проведении общероссийского дня приема граждан
- О пилотном проекте и использовании на постоянной основе специального программного обеспечения общероссийского дня приема граждан
- О предоставлении отчетов о мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности по обращениям
- О реализации Указа Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и предоставлении отчета об обращениях граждан

ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ И ИНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года
- Федеральный закон №59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»
- Решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций
- Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц
- Постановление Администрации Приморского края от 28.06.2013 № 258-па «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Приморского края, органах исполнительной власти Приморского края, аппарате Губернатора Приморского края и аппарате Администрации Приморского края»

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

- Справочные правовые системы («КонсультантПлюс» «Гарант»)
- Информационный ресурс ССТУ.РФ в сети Интернет
- Сайт Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан
- Сайт Администрации Приморского края
- Документы в РСМЭД (в т.ч. аналитические и информационные материалы, видеозаписи семинаров, документы службы технической поддержки)

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»

- Нормативные правовые акты
- Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ к.ю.н. А.Б. Смушкина (на 20.02.2014)
- Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан

Информационный ресурс ССТУ.РФ

- **Новости**
- **Инструкции и руководства (18)**
- **Рекомендации (5) и иная информация (17)**
- Материалы Рабочей группы за 2015-2017 гг. (протоколы №10-14, Сборник методических рекомендаций и документов)
- Справочник органов государственной власти и органов местного самоуправления (56797 с подведомственными учреждениями и организациями)
- Результаты рассмотрения обращений (ресурс для заполнения отчета)
- Итоговый сводный отчет ОДПГ
- Графики работы в режиме отложенного приема, запись на отложенный прием
- Карта доступности
- Тематический форум

Сайт Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ <http://letters.kremlin.ru/>

- Справочная информация (правовая база, ответственные лица, контакты)
- Обзоры обращений (периодические, оперативные, информационные, тематические)
- «Отправить письмо» (информационный ресурс для направления писем, жалоб, коллективных обращений, сообщений о коррупции)
- Личный прием (запись)
- Личные кабинеты граждан
- Новости

Сайт Администрации Приморского края

Информационный ресурс для направления обращения

Страница АД АПК в сети Интернет:

- Размещаемая в сети Интернет информация (перечень)
- Нормативные правовые акты
- Личный прием граждан
- Информация об обращениях (в т.ч. меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений – по состоянию на 30.10.2017)
- Обзоры обращений
- Результаты рассмотрения обращений
- Справочная информация
- Часто задаваемые вопросы

Размещаемая в сети Интернет информация (перечень)

- Адреса электронной почты, номера телефонов руководителя, заместителей руководителя, руководителей структурных подразделений административного департамента аппарата Администрации Приморского края
- Перечень актов, регулирующих работу Администрации Приморского края с обращениями граждан, тексты и реквизиты нормативных правовых актов
- Доклады, отчеты, обзоры, статистическая информация
- Тексты нормативных правовых актов, регулирующих порядок приема обращений физических и юридических лиц в госорган по общим вопросам, в том числе с запросом о предоставлении информации
- ФИО должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц и обеспечение рассмотрения обращений граждан в Администрации Приморского края
- Направление обращение в Администрацию Приморского края с сайта
- Порядок приема граждан в Администрации Приморского края
- Описание порядка рассмотрения обращений граждан
- Закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации»
- Порядок записи на личный прием
- Порядок приема граждан
- Форма записи на личный прием в Администрации Приморского края (направление письменного обращения)
- Обзоры обращений лиц в Администрацию Приморского края
- Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений в Администрации Приморского края

Информационные материалы службы технической поддержки в РСМЭД

- Документы (24)
- Программное обеспечение (23)
- Электронная подпись (3)
- Справочник "Современное деловое письмо"

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- Обеспечение права граждан на обращение и получение информации в связи с рассмотрением обращения
- Принятие мер, направленных на решение вопросов, содержащихся в обращениях граждан
- Делопроизводство по обращениям граждан
- Планирование и организация работы
- Контрольно-отчетные мероприятия
- Нормативно-правовое и методическое обеспечение работы с обращениями, обучение и консультирование
- Обеспечение защиты информации

Обеспечение права граждан на обращение и получение информации в связи с рассмотрением обращения

- Личный прием граждан
- Организация работы приемной граждан
- Консультирование граждан, обратившихся устно, в т.ч. с использованием рабочего места, подключенного к ССТУ
- Размещение информации на сайте в сети Интернет, в т.ч. страниц, предназначенных для направления обращения

Личный прием граждан должностными лицами Администрации Приморского края

- в приемной граждан Администрации Приморского края
- в приемной граждан Президента РФ в г. Владивостоке
- в приемной граждан партии «Единая Россия»
- в ходе рабочих поездок в муниципальные образования
- тематические приемы
- работа мобильной приемной Администрации Президента РФ (рассмотрение обращения с выездом на место, с участием заявителя)
- в режиме видеоконференцсвязи на приемах граждан должностными лицами Администрации Президента РФ
- в ходе общероссийского дня приема граждан
- в постоянном режиме с использованием универсального автоматизированного рабочего места ССТУ

Принятие мер, направленных на решение вопросов, содержащихся в обращениях граждан

- **Сводная информация в УРОГ о мерах (123), направленных на снижение активности по обращениям**
- **Объективное и всестороннее рассмотрение вопросов**
- **Правовые основания принятия решений**
- **Своевременное рассмотрение обращений**
- **Своевременное направление обращений по компетенции**
- **Соблюдение запрета о направлении обращения в орган, действие (бездействие) которого обжалуется**
- **Рассмотрение обращения с участием автора, по месту проживания**
- **Учет мнения автора о результатах рассмотрения обращения**
- **Рассмотрение обращения с привлечением иных органов, в т.ч. контролирующих и надзорных**
- **Внутренний контроль за результатами рассмотрения обращений**

Делопроизводство по обращениям граждан

- **Разработка номенклатура дел**
- **Принятие распорядительных документов о работе с обращениями граждан (назначение ответственных)**
- **Учет и регистрация документов по обращениям**
- **Направление обращения на рассмотрение**
- **Направление ответов, уведомлений заявителю**
- **Хранение, использование и предоставление документов, отбор и направление на постоянное хранение**
- **Уничтожение отобранных документов с истекшим сроком хранения**

Контрольно-отчетные мероприятия

- **Контроль делопроизводства**
- **Контроль исполнения обращения и снятие с контроля**
- **Отчеты**
 - Отчет в УРОГ о количестве обращений (ежемесячно автоматически формируется на ресурсе ССТУ.РФ для каждого органа)
 - Сводная информация в УРОГ о мерах, направленных на снижение активности по обращениям (актуализированная - размещается на сайте)
 - Сводная информация в УРОГ по итогам общероссийского дня приема граждан (заполняется на ресурсе ССТУ.РФ)
 - График отложенного приема (на ССТУ.РФ)
 - Сводная информация о количестве обращений, поступивших в органы исполнительной власти и в Администрацию Приморского края (в администрацию полпредства в ДФО - ежемесячно)

- **Информация Губернатору Приморского края о работе с обращениями за полугодие, за год**
- **Годовой (полугодовой) отчет о работе с обращениями**
- **Информация об оказании бесплатной юридической помощи в порядке, предусмотренном для обращений граждан (по полугодиям - в правовой департамент)**
- **Ежеквартальная информация об обращениях, содержащих вопросы о коррупции (предоставляется в департамент по профилактике коррупционных и иных правонарушений)**
- **Обзоры обращений, результаты рассмотрения обращений (ежемесячно размещаются на официальном сайте)**
- **Оперативная информация об обращениях, подлежащих контролю (направляется ежемесячно – в органы исполнительной власти)**
- **Оперативная информация об обращениях, содержащих вопросы социально значимого характера (еженедельно - в департамент внутренней политики)**

Нормативно-правовое и методическое обеспечение, обучение и консультирование

- **Положения об органах исполнительной власти и структурных подразделениях**
- **Регламент Администрации Приморского края**
- **Инструкция по делопроизводству**
- **Разработка и утверждение графиков личного приема и отложенного приема**
- **Приказы (совместные приказы) о работе с обращениями граждан, должностные регламенты**
- **Разработка методических рекомендаций, информационных и инструктивных писем**
- **Проведение семинаров-совещаний, обучающих мероприятий**
- **Оказание методической помощи в ходе комплексных и тематических проверок**

Обеспечение защиты информации

- **Уведомление об обработке персональных данных**
- **Политика в отношении обработки и защиты персональных данных**
- **Рабочие места в защищенной сети государственных и муниципальных органов**
- **Инструкции по обработке персональных данных, защите информации, проведение инструктажа**
- **Организация хранения, доступа, учета**