

**Управление документационного  
обеспечения Нижегородской области**

**Приемная граждан Губернатора и  
Правительства**

**Отдел по работе с личными  
обращениями, электронными и  
телефонными сообщениями граждан**

**Группа модерации сообщений**

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом управления  
делами Правительства  
Нижегородской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ**

№ \_\_\_\_\_  
г. Нижний Новгород

**ведущего специалиста**

### **I. Общие положения**

1.1. Должность государственной гражданской службы Нижегородской области ведущего специалиста группы модерации сообщений отдела по работе с личными обращениями, электронными и телефонными сообщениями граждан приемной граждан Губернатора и Правительства управления документационного обеспечения Нижегородской области (далее – ведущий специалист) в соответствии с Реестром должностей государственной гражданской службы Нижегородской области, утвержденным Законом Нижегородской области от 30 декабря 2005 г. № 225-3 «О государственных должностях Нижегородской области и Реестре должностей государственной гражданской службы Нижегородской области», относится к старшей группе должностей государственной гражданской службы (группа 2) категории «Специалисты».

1.2. Область профессиональной служебной деятельности: управление в сфере архивного дела и делопроизводства.

Вид профессиональной служебной деятельности: комплектование и документационное обеспечение управления.

1.3. Ведущий специалист назначается на должность и освобождается от замещаемой должности управляющим делами Правительства Нижегородской области в порядке, установленном действующим законодательством.

1.4. Ведущий специалист непосредственно подчиняется руководителю группы модерации сообщений отдела по работе с личными обращениями, электронными и телефонными сообщениями граждан приемной граждан Губернатора и Правительства управления документационного обеспечения Нижегородской области (далее – группа, отдел, приемная граждан, Управление).

### **II. Квалификационные требования**

Для замещения должности ведущего специалиста устанавливаются следующие квалификационные требования:

2.1. Базовые квалификационные требования:

2.1.1. К уровню профессионального образования: высшее образование.

2.1.2. К стажу государственной гражданской службы или стажу работы по специальности, направлению подготовки: требования не предъявляются.

2.1.3. К базовым знаниям и умениям:

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

2) знания основ Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27 мая 2003 г. №58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Устава Нижегородской области, Закона Нижегородской области от 30 декабря 2005 г. № 225-З «О государственных должностях Нижегородской области и Реестре должностей государственной гражданской службы Нижегородской области», Закона Нижегородской области от 10 мая 2006 г. № 40-З «О государственной гражданской службе Нижегородской области», Закона Нижегородской области от 7 марта 2008 г. № 20-З «О противодействии коррупции в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920 «Об утверждении Регламента Правительства Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях»;

3) знания и умения в области информационно-коммуникационных технологий;

4) умения включают в себя:

общие умения:

- умение мыслить стратегически (системно);

- умение планировать, рационально использовать служебное время и достигать результата;

- коммуникативные умения;

- умение управлять изменениями;

2.2. Профессионально-функциональные квалификационные требования:

2.2.1. Профессиональные квалификационные требования:

1) к специальности, направлению подготовки: требования не предъявляются

2) к профессиональным знаниям и профессиональным умениям:

а) знания в сфере законодательства Российской Федерации и Нижегородской области:

- Федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 447 «Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О системе межведомственного электронного документооборота»;

- Закон Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;

- Закон Нижегородской области от 3 октября 2007 г. № 129-З «О Правительстве Нижегородской области»;

- Закон Нижегородской области от 31 марта 2010 г. № 62-З «О системе исполнительных органов государственной власти Нижегородской области»;

- Указ Губернатора Нижегородской области от 28 января 2019 г. № 10 «О распределении обязанностей»;

- Постановление Правительства Нижегородской области от 14 июля 2010 г. № 422 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Губернатора Нижегородской области, Правительства Нижегородской области, органов исполнительной власти Нижегородской области»;

- Распоряжение Правительства Нижегородской области от 7 декабря 2009 г. № 3012-р «О единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области»;

- Распоряжение Губернатора Нижегородской области от 10 октября 2014 г. № 1740-р «Об утверждении Порядка организации работы по приему, учету, обеспечению рассмотрения и направлению ответов на документы, поступившие через систему межведомственного электронного документооборота»;

- постановление Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи»;

- постановление Правительства Нижегородской области от 22 июня 2020 г. № 499 «Об утверждении положения об управлении документационного обеспечения Нижегородской области»;

- иные нормативные правовые акты применительно к исполнению своих должностных обязанностей;

б) иные профессиональные знания:

- структура и полномочия органов государственной власти Российской Федерации, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Нижегородской области;

- положения нормативных и методических документов в сфере рассмотрения обращений граждан;

в) профессиональные умения:

- разработка информационно-аналитических и методических материалов по вопросам рассмотрения обращений граждан;

- работа в системе электронного документооборота.

2.2.2. Функциональные квалификационные требования:

а) к функциональным знаниям:

- порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами;

- требования к письменным обращениям граждан, порядок их регистрации;

- сроки рассмотрения обращений граждан;

- формы осуществления контроля за исполнением документов по обращениям граждан;

- порядок организации личного приема граждан должностными лицами;

- ответственность за нарушение законодательства по рассмотрению обращений граждан;

- порядок межведомственного взаимодействия в части рассмотрения обращений граждан;

- порядок работы с информацией ограниченного пользования;

- порядок осуществления служебной переписки;

б) к функциональным умениям:

- организация работы по рассмотрению обращений граждан;

- осуществление контроля за исполнением документов по рассмотрению обращений граждан;

- организация и обеспечение формирования, сохранности, учета и использования документов, образующихся в процессе работы по рассмотрению обращений граждан;

- подготовка служебных писем, включая ответы на обращения граждан и организаций;

- подготовка отчетов и аналитических справок по вопросам рассмотрения обращений граждан;
- работа с информационными базами данных;
- умение устанавливать контакт с собеседником, поддерживать деловую беседу, сглаживать конфликтные и сложные ситуации.

### **III. Должностные обязанности**

Ведущий специалист выполняет следующие должностные обязанности:

3.1. Осуществляет ежедневный прием на «горячую телефонную линию» и аппаратно-программный комплекс сетевого справочного телефонного узла (АПК ССТУ) телефонных сообщений граждан.

3.2. Оказывает гражданам необходимую консультативную помощь и, при необходимости, оперативное содействие в решении острых социально-бытовых вопросов посредством взаимодействия в рамках компетенции с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Нижегородской области, иными органами и организациями.

3.3. Ведет регистрацию в системе электронного документооборота и в программе WebAgent АПК ССТУ устных сообщений граждан, поступивших по каналам телефонной связи.

3.4. По поручению руководителя группы принимает участие в работе по модерации (проверка на предмет соответствия и соблюдения установленным правилам и ограничениям) обращений и сообщений, поступившим в электронном виде посредством специальных цифровых платформ, размещенных в информационно-коммуникационной сети Интернет, ответов по результатам их рассмотрения в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления Нижегородской области.

Участствует в контроле соблюдения регламентированных сроков модерации и качества обработки таких обращений и сообщений уполномоченными органами и организациями по компетенции.

3.5. По поручению руководителя группы осуществляет подготовку проектов писем (запросов) в органы исполнительной власти и местного самоуправления Нижегородской области, учреждения и организации различных форм собственности, а также ответов (уведомлений) гражданам в рамках деятельности группы и отдела.

3.6. Осуществляет обратную связь с гражданами, обратившимися на «горячую телефонную линию» приемной граждан Губернатора и Правительства Нижегородской области, с целью проверки (уточнения) результатов принятых мер по поступившим сообщениям.

3.7. Незамедлительно информирует руководителя группы и/или начальника отдела об экстренных ситуациях, изложенных в устных и электронных сообщениях граждан, и результатах проведенной по ним работы.

3.8. Участвует в подготовке информации к еженедельному (ежемесячному, ежеквартальному) и годовому отчетам о результатах работы группы.

3.9. Вносит предложения по совершенствованию процесса модерации обращений и сообщений в электронном виде, поступающих посредством специальных цифровых платформ, и работы с обращениями в системе электронного документооборота.

3.10. Оказывает организационно-методическую и консультативную помощь уполномоченным лицам органов исполнительной власти Нижегородской области, органам местного самоуправления Нижегородской области по вопросам, входящим в компетенцию группы.

3.11. Соблюдает порядок обеспечения защиты персональных данных от неправомерного их использования или утраты.

3.12. Выполняет иные поручения руководителя группы, начальника отдела, начальника приемной граждан в пределах своей компетенции.

3.13. В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» уведомляет 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.

3.14. В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»:

- принимает меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов;

- уведомляет в порядке, определенном представителем нанимателя в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно;

- в целях предотвращения конфликта интересов передает принадлежащие ему ценные бумаги (доли участия, пай в уставных (складочных) капиталах организаций) в доверительное управление в соответствии с гражданским законодательством.

3.15. Соблюдает требования к служебному поведению, установленные статьей 18 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», и положения Кодекса служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области, утвержденного решением межведомственного координационного совета по противодействию коррупции при Губернаторе Нижегородской области от 1 декабря 2009 г.

3.16. Выполняет иные обязанности, предусмотренные законодательством о государственной гражданской службе.

#### **IV. Права**

Ведущий специалист имеет право:

4.1. Запрашивать и получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Нижегородской области, иных организаций необходимую для работы группы, отдела информацию и другие материалы в пределах своей компетенции.

4.2. Принимать участие в совещаниях и иных мероприятиях по вопросам, отнесенным к компетенции группы и отдела.

4.3. Вносить руководителю группы, начальнику отдела предложения по вопросам организации и совершенствования работы с обращениями граждан.

4.4. Использовать в своей работе систему электронного документооборота, компьютерные системы правовой информации.

4.5. Иные права, предусмотренные законодательством о государственной гражданской службе.

#### **V. Ответственность**

Ведущий специалист несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе за:

1) неисполнение или ненадлежащее исполнение по его вине возложенных на него должностных обязанностей;

2) представление руководству недостоверной информации;

3) нарушение сроков и установленного порядка рассмотрения обращений, относящихся к компетенции приемной граждан;

4) несвоевременное исполнение заданий и поручений, нарушение сроков представления установленной отчетности;

5) неисполнение основных обязанностей, несоблюдение ограничений и запретов, связанных с прохождением государственной гражданской службы, установленных статьями

15-17 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

б) несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами;

7) нарушение требований к служебному поведению, установленных статьей 18 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», и положений Кодекса служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области, утвержденного решением межведомственного координационного совета по противодействию коррупции при Губернаторе Нижегородской области от 1 декабря 2009 г.;

8) несоблюдение порядка обеспечения защиты персональных данных от неправомерного их использования или утраты;

9) иные нарушения действующего законодательства.

## **VI. Перечень вопросов, по которым ведущий специалист вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения**

6.1. При исполнении должностных обязанностей ведущий специалист вправе самостоятельно принимать управленческие и иные решения по вопросам:

1) внесения руководителю группы, начальнику отдела предложений по организации работы по рассмотрению обращений граждан;

2) оказания гражданам консультативной помощи и оперативного содействия в рамках компетенции в решении острых социально-бытовых вопросов путем взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Нижегородской области, иными органами и организациями;

3) модерации обращений и сообщений, поступивших в электронном виде посредством специальных цифровых платформ, ответов по результатам их рассмотрения в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления Нижегородской области;

4) получения в установленном порядке информации и материалов, необходимых для решения задач и реализации функций, возложенных на группу и отдел;

5) подготовки проектов информационных писем, запросов в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организациям и гражданам по вопросам, входящим в компетенцию группы и отдела.

6.2. При исполнении должностных обязанностей ведущий специалист обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения по вопросам:

1) регистрации в системе электронного документооборота и в программе WebAgent АПК ССТУ устных сообщений граждан, поступивших по каналам телефонной связи;

2) подготовки проектов служебных документов, отчетов, материалов, необходимых для решения возложенных на группу, отдел задач.

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

7.1. Ведущий специалист в соответствии со своей компетенцией вправе участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений по вопросам:

1) совершенствования работы по рассмотрению обращений и сообщений граждан;

2) внедрения и развития современных автоматизированных систем контроля и баз данных в сфере рассмотрения обращений граждан, специальных цифровых платформ по приему электронных сообщений.

7.2. Ведущий специалист в соответствии со своей компетенцией обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) управленческих или иных решений по вопросам:

- 1) организации работы по рассмотрению личных обращений, электронных и телефонных сообщений граждан;
- 2) иным вопросам, отнесенным к компетенции группы.

### **VIII. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений**

Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Нижегородской области, в том числе Регламентом Правительства Нижегородской области, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях.

### **IX. Порядок служебного взаимодействия ведущего специалиста в связи с исполнением им должностных обязанностей с государственными гражданскими служащими Управления, государственными гражданскими служащими иных государственных органов, а также с гражданами и организациями**

9.1. В процессе осуществления должностных обязанностей ведущий специалист взаимодействует с федеральными органами государственной власти, их территориальными органами, органами государственной власти иных субъектов Российской Федерации, органами государственной власти Нижегородской области, структурными подразделениями Управления, органами местного самоуправления Нижегородской области, другими организациями, учреждениями и гражданами по вопросам, входящим в компетенцию группы и отдела.

9.2. Порядок служебного взаимодействия ведущего специалиста включает в себя:

- 1) сбор информации в процессе исполнения должностных обязанностей;
- 2) консультирование по вопросам, относящимся к его компетенции;
- 3) участие в проведении переговоров, работе соответствующих комиссий, совещаний и рабочих групп;
- 4) осуществление контроля за исполнением установленного порядка рассмотрения устных и электронных обращений и сообщений граждан.

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

Ведущий специалист не принимает участие в оказании государственных услуг гражданам и организациям Нижегородской области.

### **XI. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности**

В соответствии со статьей 19 Закона Нижегородской области от 10 мая 2006 г. № 40-З «О государственной гражданской службе Нижегородской области» показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности применяются в случае включения должности ведущего специалиста в перечень должностей государственной

гражданской службы Нижегородской области, по которым может устанавливаться особый порядок оплаты труда, и определяются срочным служебным контрактом.

С должностным регламентом  
ознакомлен(а)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

1 экземпляр получил(а) на руки

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата)

В дело № \_\_\_\_\_