

Сыкина Е
ДМЖ и СК

УТВЕРЖДАЮ

**Директор муниципального
казенного учреждения**

**«Служба обеспечения органов
местного самоуправления»**

И.Н. Долматов

«3» февраля 2026 г.



ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**старшего инспектора сектора по документационному, информационному
и техническому обеспечению органов местного самоуправления
муниципального казенного учреждения
«Служба обеспечения органов местного самоуправления»**

1. Общие положения

1.1. Должность старшего инспектора сектора по документационному, информационному и техническому обеспечению введена для документационного и технического обеспечения деятельности органов местного самоуправления города Югорска.

Старший инспектор осуществляет документационное обеспечение деятельности приёмной заместителя главы города – директора Департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска (далее – Департамент).

1.2. Старший инспектор назначается на должность директором муниципального казенного учреждения «Служба обеспечения органов местного самоуправления» (далее – Учреждение) по согласованию с начальником отдела документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска (далее – начальник отдела документационного и архивного обеспечения), заместителем главы города – директором Департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска (далее – директор Департамента) и освобождается от должности по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом Российской Федерации.

1.3. Старший инспектор непосредственно подчинен директору Учреждения. В вопросах, касающихся документационного обеспечения, – начальнику отдела документационного и архивного обеспечения. В вопросах оперативного управления приёмной, планирования мероприятий, контроля исполнения поручений, - директору Департамента.

1.4. На период отсутствия старшего инспектора (болезнь, отпуск и т.п.) его обязанности исполняет назначенный на этот период специалист сектора по документационному, информационному и техническому обеспечению органов местного самоуправления (далее – сектор).

1.5. В случае служебной необходимости старший инспектор исполняет обязанности отсутствующих работников сектора.

2. Квалификационные требования

2.1. На должность старшего инспектора назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

2.2. В своей служебной деятельности старший инспектор должен обладать следующими знаниями:

2.2.1. Знанием государственного языка Российской Федерации (русского языка).

2.2.2. Знаниями законодательства Российской Федерации:

- 1) Конституции Российской Федерации;
- 2) Трудового кодекса Российской Федерации;
- 3) Федеральных законов:

- от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

- от 22.10.2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

2.2.3. Знаниями законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры:

1) Устава Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

2) постановлений Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

- от 24.08.2012 № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- от 30.12.2012 № 176 «Об инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

2.2.4. Знаниями муниципальных правовых актов города Югорска:

1) Устава города Югорска;

2) постановлений администрации города Югорска:

- от 14.12.2016 № 3150 «О Порядке работы с конфиденциальной информацией в администрации города Югорска, а также её органах и структурных подразделениях»;

- от 10.11.2017 № 2775 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Югорска, должностным лицам администрации города Югорска».

- от 04.08.2021 № 1428-п «О системе электронного документооборота»;

- от 10.06.2024 № 1010-п «Об утверждении Инструкции о пропускном и внутри объектовом режимах в здании администрации города Югорска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

3) распоряжений администрации города Югорска:

- от 20.01.2021 № 20 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации города Югорска»;

- от 19.02.2025 № 100-р «О назначении уполномоченных лиц, ответственных за работу на Платформе обратной связи, подсистеме федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.2.5. Знаниями методических и нормативных документов:

1) методических рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственными органами и органами местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации.

2) тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан.

2.2.6. Иными профессиональными знаниями, в том числе:

1) правил делопроизводства и документоведения;

2) правил работы со служебной и конфиденциальной информацией, с персональными данными;

3) порядка прохождения служебной корреспонденции и обращений граждан, а также других законодательных и нормативных правовых актов.

- 4) основ информационной безопасности;
- 5) правил эксплуатации офисной техники, приемно-переговорных устройств, вычислительной техники;
- 6) правил работы в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе с СЭД, электронной почтой, с текстовыми редакторами, на специализированных информационных ресурсах (ССТУ.РФ);
- 7) правил и норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

2.3. Старший инспектор должен обладать следующими профессиональными умениями и навыками, которые необходимы для исполнения должностных обязанностей:

- 1) составлять служебные документы (ответы, справки, обзоры), владеть навыками делового письма и профессиональной лексикой;
- 2) систематизировать, анализировать и обобщать информацию;
- 3) эффективно использовать компьютерную технику, офисное и специализированное программное обеспечение для решения задач в рамках замещаемой должности;
- 4) организовывать собственную деятельность в соответствии с возложенными обязанностями, планировать и контролировать выполнение задач;
- 5) осваивать новые знания, нормативные документы и технологии в рамках профессиональной деятельности;
- 6) владеть навыками делового и профессионального общения.

3. Должностные обязанности

3.1. Организация работы с корреспонденцией и документами:

- 1) осуществлять приём, учет и первичную обработку всей входящей информации: служебной корреспонденции, обращений граждан (в письменной и электронной форме), телефонограмм, почтовых отправлений и иных материалов, поступающих по иным каналам связи;
- 2) регистрировать входящие и исходящие документы, обращения граждан и юридических лиц в СЭД. Документы, отнесенные к конфиденциальной информации «Для служебного пользования», регистрировать и учитывать в специальных журналах на бумажном носителе с соблюдением установленного режима конфиденциальности.
- 3) обеспечивать оперативную передачу документов на рассмотрение директору Департамента и/или конкретным исполнителям в соответствии с компетенцией;

4) обеспечивать отправку корреспонденции с соблюдением требований к защите информации:

- отправку исходящей корреспонденции, ответов на обращения граждан, писем гражданам осуществлять посредством СЭД, сервера электронного взаимодействия, электронной почты, почтовой связи (простыми и заказными почтовыми отправлениями, бандеролями, посылками), включая конвертирование, оформление необходимых реестров;

- отправку исходящей корреспонденции с отметкой «Для служебного пользования» осуществлять заказными почтовыми отправлениями или через исполнителя документа;

- запрещается отправка документов, содержащих персональные данные или иную конфиденциальную информацию по каналам электронной почты и иным незащищенным каналам связи;

- отправку такой корреспонденции осуществлять исключительно через уполномоченные защищенные системы (сервер электронного взаимодействия, СЭД) или заказными почтовыми отправлениями.

5) осуществлять подготовку и представление начальнику отдела документационного и архивного обеспечения ежеквартального отчета об объеме поступившей корреспонденции (входящей, исходящей, внутренней, в том числе с отметкой «ДСП», обращений граждан).

3.2. Контроль за исполнением документов и поручений:

1) осуществлять контроль за сроками исполнения входящей корреспонденции, обращений граждан, поручений директора Департамента и иных документов;

2) своевременно информировать директора Департамента о ходе исполнения документов, нарушении сроков их рассмотрения;

3) предоставлять справки по документам, находящимся на рассмотрении и контроле.

3.3. Организация приёма граждан и работы с обращениями:

1) организовывать личный приём граждан директором Департамента (запись на прием, участие в личном приеме, заполнение карточек приёма с фиксированием поручений по его результатам и контроль исполнения);

2) своевременно информировать директора Департамента о всех выявленных нарушениях в процедуре рассмотрения обращений;

3) осуществлять подготовку и представление в отдел документационного и архивного обеспечения ежемесячного отчета о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан.

3.4. Документационное и информационно-техническое обеспечение деятельности директора Департамента:

- 1) готовить документы и материалы, необходимые для работы;
- 2) проверять правильность оформления и обеспечивать качественное редактирование проектов документов, представляемых на подпись;
- 3) выполнять поручения по подготовке писем, запросов и иных документов;
- 4) обеспечивать техническое обслуживание рабочего места (оргтехника, канцелярские принадлежности, создание условий способствующих эффективной работе);
- 5) организовывать телефонные переговоры, записывать принятые сообщения и доводить до сведения руководителя.

3.5. Организация совещаний и работа с распорядительными документами:

- 1) обеспечивать подготовку совещаний и заседаний (сбор материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация и т.д.);
- 2) вести и оформлять протоколы совещаний и заседаний;
- 3) осуществлять учет (регистрацию) приказов, поручений директора Департамента, обеспечивать доведение их до сведения заинтересованных лиц.

3.6. Обработка входящих телефонных сообщений:

- 1) осуществлять приём и обработку входящих звонков на телефон приёмной Департамента;
- 2) консультировать граждан по стандартным вопросам в рамках компетенции, предоставлять необходимые контакты диспетчерских и аварийных служб;
- 3) информировать директора Департамента о всех поступивших на телефон устных сообщениях граждан;
- 4) обеспечивать профессиональное и вежливое общение особенно с негативно настроенными гражданами.

3.7. Взаимодействие с организациями и контроль присутствия сотрудников:

- 1) осуществлять взаимодействие с управляющими компаниями, ресурсоснабжающими и экспертными организациями города Югорска по вопросам содержания городского хозяйства в целях немедленного реагирования и ликвидации аварийных ситуаций;
- 2) осуществлять взаимодействие с Управлением муниципальной службы, кадров и наград по вопросам учета присутствия/отсутствия сотрудников Департамента на рабочих местах.

3.8. Обеспечение сохранности, конфиденциальности и работы с архивом:

- 1) обеспечивать соответствующий режим доступа, хранения и использования служебных документов и информации, содержащейся в них, в соответствии с требованиями по защите конфиденциальной информации;
- 2) участвовать в составлении номенклатуры дел подразделения;
- 3) систематизировать, формировать, подшивать дела и обеспечивать хранение документов текущего архива;
- 4) своевременно осуществлять уничтожение документов ограниченного срока хранения.

3.9. Обработка персональных данных:

- 1) обрабатывать персональные данные строго в рамках исполнения должностных обязанностей, соблюдая требования законодательства Российской Федерации;
- 2) не допускать передачу (отправку) документов, содержащих персональные данные, по незащищенным каналам электронной связи (электронная почта, общедоступные мессенджеры);
- 3) не допускать разглашения или несанкционированного доступа посторонних лиц к персональным данным;
- 4) прекратить обработку персональных данных, ставших известными в результате выполнения должностных обязанностей, в случае расторжения трудового договора.

3.10. Выполнение иных поручений:

- 1) выполнять необходимые машинописные и копировально-множительные работы;
- 2) выполнять иные поручения директора Департамента, начальника отдела документационного и архивного обеспечения, не выходящие за рамки служебной деятельности.

4. Права и ответственность

4.1. Старший инспектор имеет право:

4.1.1. На общие условия труда:

- на обеспечение организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;
- на отдых, установленную нормальную продолжительность рабочего времени, выходные, нерабочие праздничные дни, ежегодные оплачиваемые отпуска;

- на своевременную и полную оплату труда и выплаты в соответствии с трудовым законодательством, иными нормативными правовыми актами и трудовым договором;

- на членство в профессиональном союзе.

4.1.2. На информацию и документы:

- на получение в установленном порядке от сотрудников структурных подразделений информации и документов, необходимых для выполнения должностных обязанностей;

- на ознакомление с должностной инструкцией и иными документами, определяющими его права и обязанности по замещаемой должности, критериями оценки эффективности, показателями результативности профессиональной служебной деятельности и условиями должностного роста;

- на ознакомление с отзывами о своей профессиональной деятельности, материалами личного дела, а также на приобщение к личному делу своих письменных объяснений.

4.1.3. На процессуальные и профессиональные действия:

- вносить на рассмотрение начальника отдела документационного и архивного обеспечения предложения по совершенствованию деятельности, связанной с выполнением своих обязанностей;

- требовать от исполнителей (сотрудников Департамента) соблюдения установленных правил делопроизводства и отказывать в регистрации документов, оформленных с нарушением;

- участвовать в обсуждении вопросов, входящих в его функциональные обязанности;

- на проведение по его заявлению служебной проверки для защиты своих профессиональных интересов.

4.2. Старший инспектор несет ответственность:

4.2.1. За ненадлежащее исполнение обязанностей:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных настоящей инструкцией должностных обязанностей в пределах, определенных трудовым и административным законодательством Российской Федерации;

- за неисполнение распоряжений и поручений директора Департамента, начальника отдела документационного и архивного обеспечения;

- за несвоевременное предоставление отчетности и запрашиваемой информации.

4.2.2. За нарушения в работе с документами и информацией:

- за состояние учета, регистрации и сохранности вверенной служебной документации и корреспонденции, указанной в разделе 3;

- за ненадлежащее формирование документов в дела и подготовку их к хранению и использованию в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

- за разглашение конфиденциальной информации, служебной тайны и сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей;

- за нарушение правил обработки и режима защиты персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. За общие нарушения:

- за нарушение правил внутреннего трудового распорядка, правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты;

- за действия или бездействие, повлекшие нарушение прав и законных интересов граждан или нанесшие ущерб интересам администрации города Югорска.

5. Порядок служебного взаимодействия при исполнении должностных обязанностей

Старший инспектор в рамках исполнения должностных обязанностей осуществляет служебное взаимодействие:

5.1. С руководством, органами и структурными подразделениями администрации города Югорска:

- с директором Департамента, его заместителями и начальником отдела документационного и архивного обеспечения – для получения текущих указаний, согласования действий, представления проектов документов, доклада о ходе исполнения поручений, служебной корреспонденции, обращениях граждан и критических ситуациях;

- с руководителями и сотрудниками всех органов и структурных подразделений – для запроса и получения необходимой информации, служебных документов и справок; для направления документов и поручений руководства; для контроля за соблюдением сроков исполнения; для организации совместной подготовки материалов;

- с Управлением муниципальной службы, кадров и наград – по вопросам кадрового документооборота, учета рабочего времени;

- с отделом документационного и архивного обеспечения – по вопросам архивного хранения и уничтожения документов;

- с управлением информационных технологий – по техническим вопросам работы с системами электронного документооборота и защиты информации.

5.2. С гражданами и организациями:

- с гражданами, представителями организаций и общественных объединений – в рамках приёма, обработки и рассмотрения устных и письменных обращений, записи на личный прием, консультирования в установленном порядке.

- с управляющими и ресурсоснабжающими компаниями (МУП «Югорскэнергогаз» и др.) – для оперативного информирования и взаимодействия по вопросам аварийных ситуаций в городском хозяйстве;

- с почтовыми и курьерскими службами – по приёму и отправке служебной корреспонденции.

5.3. Взаимодействие осуществляется на основе правил делового общения, требований регламентов и инструкций, с соблюдением норм служебной этики и защиты конфиденциальной информации.

6. Показатели эффективности и результативности деятельности

Оценка деятельности старшего инспектора осуществляется на основе достижения следующих ключевых показателей:

6.1. Показатели результативности (результат работы):

6.1.1. Своевременность регистрации и распределения документов:

- 100% входящей корреспонденции и обращений граждан регистрируются и передаются исполнителям в день поступления или в первый рабочий день, следующий за днем поступления;

- 100% исходящей корреспонденции регистрируются и направляются адресатам в день регистрации или в первый рабочий день, следующий за днем регистрации.

6.1.2. Соблюдение контрольных сроков:

- отсутствие нарушений установленных сроков исполнения документов и поручений руководства, находящихся на контроле у инспектора.

6.1.3. Качество подготовленных документов и отчетности:

- отсутствие ошибок и замечаний при подготовке документов, ведении реестров и составлении ежеквартальных отчетов об объеме поступившей корреспонденции, в том числе обращений граждан.

6.1.4. Завершенность процессов:

- 100% отправка зарегистрированной исходящей корреспонденции в установленные сроки.

6.2. Показатели эффективности (качество и производительность):**6.2.1. Соблюдение регламентов:**

- неукоснительное следование инструкциям по делопроизводству, работе с обращениями, защите персональных данных и конфиденциальной информации.

6.2.2. Организация приёма:

- оперативная и четкая запись граждан на личный приём, полное и корректное оформление документации по итогам приёма.

6.2.3. Профессиональное взаимодействие:

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны граждан, коллег и представителей организаций на грубость, некомпетентность или нежелание решать вопросы.

6.2.4. Инициативность и развитие:

- внесение конструктивных предложений по оптимизации документооборота и рабочего процесса.

6.3. Поведенческие и корпоративные показатели:**6.3.1. Соблюдение норм служебной этики:**

- проявление эмоциональной выдержки, стрессоустойчивости, доброжелательности и бесконфликтности при общении.

6.3.2. Ответственность и исполнительность:

- дисциплинированность, инициативное устранение возникающих проблем в рамках своей компетенции.

Лист согласования

Заместитель главы города – директор
Департамента жилищно-коммунального
и строительного комплекса
администрации города Югорска

03.02.2026

дата


личная подпись


Р.А. Ефимов

расшифровка

Заместитель главы города Югорска

03.02.2026

дата


личная подпись

Л.И. Носкова

расшифровка

Начальник юридического управления
администрации города Югорска

03.02.2026

дата


личная подпись

А.С. Власов

расшифровка

Начальник отдела документационного
и архивного обеспечения
администрации города Югорска

03.02.2026

дата


личная подпись

О.Г. Ягафарова


расшифровка

С Инструкцией ознакомлен(а):

03.02.2026

дата


подпись


расшифровка

Второй экземпляр получил (а) на руки

03.02.2026

дата


подпись


расшифровка