



## **U.S. Агентство по охране окружающей среды США**

### **Резюме проекта: Стратегический план на 2015-2020 финансовые года программы рассмотрения жалоб и соблюдения внешних законодательных требований при Управлении по гражданским правам**

Стратегический план на 2015-2020 финансовые года программы рассмотрения внешних жалоб и соблюдения законодательных требований разработан для повышения ответственности за результаты программы и устанавливает цели, которые: 1) обеспечат своевременный, эффективный и продуктивный контроль процесса рассмотрения текущих дел; 2) улучшат внешнюю программу соблюдения законодательных требований Управления по гражданским правам (OCR) посредством активного пересмотра процессов соблюдения внешних законодательных требований, разработки стратегической политики, вовлечения критически важных внешних партнеров, партнеров из агентства по охране окружающей среды и федерального правительства и заинтересованных лиц (реципиентов и общественные организации); и 3) укрепят трудовой коллектив OCR, благодаря стратегическому планированию трудового капитала, организационному развитию и технологическим ресурсам и тренингу для того, чтобы способствовать созданию высокопроизводительной организации.

#### **ЦЕЛЬ 1: Улучшение стратегического контроля списка рассматриваемых дел**

Для того, чтобы все жалобы, связанные с гражданскими правами, рассматривались своевременно и эффективно, Управление по гражданским правам предпринимает следующие шаги:

- Разработка и применение Справочника для разрешения дел, основанного на стандартах практики федерального правительства. Справочник для разрешения дел, разработку которого OCR предполагает закончить к октябрю 2015 года, будет доступен на внешнем веб-сайте OCR для обеспечения прозрачности и будет включать следующую информацию:

- Процедуры, касающиеся всех этапов процесса рассмотрения дел, включая жалобы и пересмотры вопросов о соблюдении законодательных требований;
- Стратегический план оценки дел, включающий определенные намеченные цели, направленный на своевременную и эффективную обработку жалоб, особенно в первые девяносто дней после их получения; и
- Образцы писем, планов и других стандартных процедур деятельности для использования штатными сотрудниками в процессе обработки жалоб.
- Согласование нормативов о недопущении дискриминации Агентства по охране окружающей среды с нормативами других двадцати федеральных агентств для внесения изменений в существующие нормативы с целью улучшения процесса стратегического контроля дел.
- Разработка набора средств для соблюдения гражданских прав реципиентов помощи ЕРА для предоставления консультаций об их обязанностях, гражданских правах и примерах практического применения законов о гражданских правах, которые приводятся в исполнение ЕРА. Реципиенты финансовой помощи ЕРА выразили желание не просто выполнять требования законов о гражданских правах, а делать больше, и OCR готово поддержать их усилия с большим энтузиазмом.
- Максимальное использование всех опций по разрешению споров, имеющихся в распоряжении OCR, включая неформальное разрешение споров и альтернативное урегулирование споров.
- Контроль всех дел, связанных с гражданскими правами, с помощью недавно созданной комплексной системы учёта и контроля электронных дел и документации, которая называется Системой внешнего отслеживания выполнения законодательных требований при рассмотрении дел (External Compliance Case Tracking System (EXCATS)).
- Разработка комплексной программы обучения проведения расследований, основных целей и принципов и правового обучения для штатных сотрудников программы рассмотрения внешних жалоб и соблюдения законодательных требований при OCR.

## **ЦЕЛЬ 2: Разработка программы активного соблюдения законодательных требований**

OCR планирует улучшить существующую программу активного соблюдения законодательных требований путем внедрения следующих шагов:

- Внести изменения в нормативы о недопущении дискриминации ЕРА для приведения их в соответствие с другими федеральными агентствами, чтобы помочь реципиентам выполнять требования, путем сбора данных по отчетности и проведения активных пересмотров соответствия нормативным требованиям;

- Инициировать хорошо продуманные и целенаправленные пересмотры выполнения требований по основным вопросам, связанным с гражданскими правами;
- Разработать руководство для стратегической политики по сквозным вопросам при необходимости;
- Увеличить активный контакт с критически важными внутренними партнерами агентства по охране окружающей среды и федеральными партнерами для обмена опытом и ресурсами;
- Увеличить активный обмен опытом с критически важными внешними партнерами и заинтересованными лицами, такими как реципиенты помощи и общественные организации, путем оказания активной технической помощи и проведения информационно-разъяснительной работы;
- Улучшить прозрачность и отчетность, поместив на веб-сайте последние документы о разрешении дел, Справочник для разрешения дел, набор средств для соблюдения гражданских прав, другие справочники для реципиентов и другие важные документы при необходимости; и
- Повысить прозрачность и отчетность путем разработки годового отчета, который будет отражать достижения и программные цели программы рассмотрения внешних жалоб и соблюдения законодательных требований.

### **ЦЕЛЬ 3: Укрепление трудового коллектива OCR для создания высокопроизводительной организации**

Сотрудники играют важную роль в процессе воплощения в жизнь целей нашего управления и являются наиболее ценными ресурсами. Очень важно удостовериться в том, что штатные сотрудники программы рассмотрения внешних жалоб и соблюдения обладают соответствующими знаниями, навыками и ресурсами, которые необходимы для воплощения в жизнь целей программы. OCR планирует укрепить трудовой коллектив путем разработки стратегического плана трудового капитала и организационного развития с целью создания высокоэффективной, зависящей от результата деятельности организации. План станет путеводителем для поддержания процесса постоянного усовершенствования. Что касается программы рассмотрения внешних жалоб и соблюдения законодательных требований, OCR планирует выполнить следующие этапы:

- Провести всесторонний пересмотр навыков, необходимых для достижения программных целей;
- Завершить всестороннюю оценку текущих профессиональных знаний и выявить их несоответствие требованиям, необходимым для достижения целей OCR;

- Провести всестороннюю оценку описания текущих штатных должностей для принятия решений о необходимости внесения изменений для получения необходимых навыков, чтобы решить есть ли необходимость в получении дополнительных навыков;
- Завершить всестороннюю оценку пробелов в навыках и знаниях, которые наблюдаются в текущих штатных должностях;
- Провести всестороннюю оценку необходимости индивидуального тренинга и развития для получения любых навыков и заполнения пробелов в знаниях;
- Привести в соответствие штатные должности сотрудников и планы индивидуальной деятельности; и
- Предпринять меры для улучшения и расширения использования технологических ресурсов и тренинга, чтобы предоставить штатным сотрудникам OCR ресурсы, которые им понадобятся для выполнения работы.