

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
обласної державної адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Організовує роботу відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації, забезпечує виконання покладених на відділ завдань щодо ведення діловодства та єдиного порядку роботи із зверненнями громадян, розгляду та опрацювання звернень громадян.

1.2. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації.

1.3. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста. Стаж роботи за фахом на державній службі не менше 3 років або стаж роботи за фахом в інших сферах не менше 5 років.

1.4. Підпорядкований безпосередньо керівнику апарату облдержадміністрації.

1.5. У його безпосередньому підпорядкуванні знаходяться працівники відділу, а саме: головні спеціалісти та провідні спеціалісти.

1.6. У роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію діловодних процесів та архівної справи; основами державного управління та економіки, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезазначеній сфері відносин.

1.7. Повинен знати правописні норми, досконало володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації діловодних процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації та Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, правилами ділового етикету; основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами; правилами охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці.

II. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює керівництво діяльністю відділу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань, розподіляє обов'язки між працівниками відділу, здійснює контроль за діяльністю відділу, вживає заходів до її удосконалення. Забезпечує організацію системи ведення діловодства та єдиного порядку роботи із зверненнями громадян у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.2. Забезпечує організацію зі створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення, об'єктивний, кваліфікований, вчасний і всебічний розгляд звернень, що надійшли на адресу обласної державної адміністрації, системи ведення діловодства та єдиного порядку роботи із зверненнями громадян.

2.3. Забезпечує організацію проведення особистого прийому громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками та керівником апарату облдержадміністрації.

2.4. Забезпечує контроль за дотриманням визначених законодавством умов реалізації громадянами конституційного права на звернення.

2.5. Забезпечує проведення аналізу та інформування керівництва облдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян.

2.6. Забезпечує своєчасну підготовку і подання на затвердження голові облдержадміністрації графіка особистого прийому громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками та керівником апарату облдержадміністрації, організовує прийом громадян відповідно до затвердженого графіка.

2.7. Отримує та попередньо знайомиться з вхідною кореспонденцією, розподіляє її між працівниками відділу відповідно до обов'язків.

2.8. Контролює своєчасне опрацювання кореспонденції і передачу її на розгляд голові облдержадміністрації та його заступникам звернень громадян, які надійшли на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті на контроль, своєчасність підготовки проектів відповідей на них працівниками відділу.

2.9. Забезпечує організацію подальшого контролю за розглядом заяв, скарг і пропозицій громадян, відповідно до доручень керівництва обласної державної адміністрації та надання у встановлені Законом України „Про звернення громадян” строки письмових відповідей авторам звернень за результатами їх розгляду.

2.10. Відповідно до вимог державних стандартів та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян здійснює контроль за належним оформленням, порядком реєстрації, опрацювання та відправлення вихідної кореспонденції.

2.11. Щомісячно інформує керівництво облдержадміністрації про кількість і характер звернень громадян, що надійшли на розгляд.

2.12. Аналізує і узагальнює матеріали, звіти, довідки, які надходять з відділів, управлінь, департаментів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та готує матеріали для інформування керівництва облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

2.13. Щоквартально надає для оприлюднення через засоби масової інформації аналітичні матеріали про підсумки роботи із зверненнями громадян.

2.14. Щоквартально проводить аналіз звернень громадян, які надходять до облдержадміністрації, готує щоквартальні, піврічні, річні аналітичні довідки, статистичні звіти для інформування керівництва облдержадміністрації, Адміністрації Президента України та Секретаріату Кабінету Міністрів України.

2.15. Проводить моніторинг, аналізує та узагальнює питання, що порушують громадяни у листах, на особистому прийомі, готує щомісячну інформацію для керівництва області.

2.16. Здійснює наукову експертизу, консультації та своєчасне забезпечення керівництва облдержадміністрації необхідною та повною інформацією щодо вітчизняного та зарубіжного досвіду, робіт провідних вчених, державних і політичних діячів, громадських об'єднань тощо з метою оперативного та якісного прийняття рішення з питань діяльності підрозділу. Вносить пропозиції щодо активізації, вдосконалення та поліпшення роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому, усунення причин, що породжують обґрунтовані скарги громадян, повторні звернення.

2.17. Контролює, оцінює та узагальнює якість інформації, що подається керівництву облдержадміністрації про можливі соціально-економічні наслідки реалізації рішень, що приймаються. Вивчає та оцінює результати проведених наукових розробок, аналогів, думок вчених з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій. Надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом, про порядок, терміни розгляду та вирішення їх питань.

2.18. Готує та забезпечує підготовку проектів розпоряджень голови облдержадміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу.

2.19. Організовує роботу відділу, пов'язану з підготовкою матеріалів на розгляд колегії облдержадміністрації.

2.20. У процесі виконання покладених на нього завдань, взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами обласної державної адміністрації.

2.21. Організовує навчання працівників, що відповідають за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністрацій, сприяє підвищенню їх кваліфікації.

2.22. Вивчає, узагальнює та поширює перспективний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо удосконалення практики розгляду та аналізу письмових звернень, особистого прийому громадян. Надає методичну та практичну допомогу працівникам місцевих органів виконавчої влади, вносить пропозиції щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

2.23. Готує матеріали для проведення галузевих нарад, семінарів, тренінгів, засідань „круглих столів” з питань роботи із зверненнями громадян.

2.24. Несе персональну відповідальність за стан виконання покладених на відділ завдань та здійснення ним своїх функцій, за неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків, доручень, порушення норм етики поведінки

державного службовця та обмежень з прийняттям на державну службу та її проходження.

2.25. Подає керівництву облдержадміністрації відповідно до чинного законодавства пропозиції щодо призначення на посаду, звільнення з посади та переміщення працівників відділу, своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладення стягнень.

2.26. Забезпечує культуру діловодства, удосконалення форм і методів роботи з документами з урахуванням використання організаційної техніки та персональних комп'ютерів.

2.27. Організовує, оприлюднює через ЗМІ та забезпечує щосереді роботу „гарячої” телефонної лінії.

2.28. Організовує виїзні прийоми громадян головою та заступниками голови облдержадміністрації.

2.29. Забезпечує роботу телефону „довіри”, телефону для громадян з обмеженими фізичними можливостями.

2.30. Затверджує у голови облдержадміністрації та надсилає керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації графіки постійно діючих прямих телефонних ліній для організації роботи.

2.31. З урахуванням пропозицій працівників відділу, складає щомісячні, щоквартальні плани роботи відділу, вносить пропозиції до складання плану роботи облдержадміністрації та складає звіти про виконану роботу.

2.32. Відповідає за зберігання документів відділу роботи із зверненнями громадян в архіві облдержадміністрації.

2.33. Складає графіки постійно діючих прямих телефонних ліній керівників структурних підрозділів облдержадміністрації.

III. Права

3.1. Має право заступникам голови та керівнику апарату облдержадміністрації вносити пропозиції щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Перевіряти в межах повноважень стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконкоммах сільських, селищних, міських рад, на підприємствах, в організаціях і установах та готувати відповідні матеріали.

3.3. Візувати повідомлення виконавцям про розгляд звернень громадян.

3.4. Перевіряти стан роботи з розгляду письмових звернень, організації особистого прийому громадян у відділах, управліннях, департаментах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях. Надавати методичну та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готувати довідки про результати проведених перевірок.

3.5. Готувати службові записки, необхідні документи голові облдержадміністрації на винесення ст.8 Закону України „Про звернення громадян”.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
обласної державної адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує опрацювання письмових та усних звернень громадян, зокрема, отриманих на особистому, виїзному прийомі громадян керівництвом облдержадміністрації, в терміни визначені законодавством України, їх належне оформлення і зберігання протягом визначеного терміну відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Підпорядкований безпосередньо начальнику відділу.

1.3. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації за рекомендацією конкурсної комісії або за поданням начальника відділу в порядку встановленому законодавством.

1.4. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра. Стаж роботи – не менше 2 років на посадах державної служби категорії «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування.

1.5. У роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами та розпорядженнями Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію ділових процесів та архівної справи; основами державного управління та економіки, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезазначеній сфері відносин.

1.6. Повинен знати правописні норми, вільно володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації ділових процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації, правилами ділового етикету, основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами, правилами та нормами охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці.

1.7. У разі відсутності начальника відділу забезпечує виконання його обов'язків.

II. Завдання, обов'язки та повноваження

2.1. Здійснює реєстрацію, опрацювання, належне оформлення та зберігання протягом визначеного терміну письмових звернень громадян, які надходять із закріплених районів: Великобагачанського, Гребінківського, Кобеляцького, Новосанжарського, Миргородського, Шишацького, м. Миргород, населених пунктів інших областей та звернень на особистому, виїзному прийомі громадян керівництвом облдержадміністрації.

2.2. Формує та веде електронну картотеку, реєстраційно-контрольні картки на письмові звернення громадян та ті, що надійшли на особистому та виїзному прийомі.

2.3. Готує для відправлення підписані керівництвом облдержадміністрації доручення на звернення, повідомлення для виконавців про терміни розгляду звернення (за встановленими формами).

2.4. Здійснює наукову експертизу, консультації та своєчасне забезпечення керівництва облдержадміністрації необхідною та повною інформацією щодо вітчизняного та зарубіжного досвіду, робіт провідних вчених, державних і політичних діячів, громадських об'єднань тощо з метою оперативного та якісного прийняття рішення з питань діяльності підрозділу.

2.5. Несе персональну відповідальність за оперативне проходження та своєчасне повернення документів до відділу після їх опрацювання. Здійснює контроль за дотриманням визначених термінів проходження документів, які опрацьовуються відділом та надсилає, в разі необхідності, нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян керівництву відповідних структурних підрозділів.

2.6. Оформляє зняття з контролю письмових та усних звернень громадян за відповідями виконавців та остаточною резолюцією керівництва облдержадміністрації. Здійснює підготовку і здачу документів, що знаходяться на зберіганні, до архівного підрозділу.

2.7. Розробляє та обґрунтовує пропозиції за різними варіантами проектів відповідей на звернення громадян, які надійшли для розгляду з органів влади вищого рівня і взяті на контроль, організовує їх експертизу.

2.8. Щоквартально проводить аналіз письмових звернень громадян з регіонів відповідно до розподілу, наданих на особистому та виїзному прийомі, готує, при потребі, аналітичні довідки для звітів. Координує консультативну роботу з питань звернень громадян, організовує консультування відповідальних за цю ділянку роботи працівників підрозділів облдержадміністрації з соціально-економічних, науково-технічних, зовнішньоекономічних питань, формування ринкових відносин тощо.

2.9. Контролює, оцінює та узагальнює якість інформації, що подається керівництву облдержадміністрації про можливі соціально-економічні наслідки реалізації рішень, що приймаються. Вивчає та оцінює результати проведених наукових розробок, аналогів, думок вчених з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій.

2.9. Зобов'язаний дотримуватись правил внутрішнього трудового та службового розпорядку. Виконує інші доручення керівництва відділу.

III. Права

3.1. Відповідно до плану роботи відділу, в межах повноважень, має право перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях, надавати методичну та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готує довідки про результати перевірки їх роботи.

3.2. Доповідати начальнику відділу в письмовій або усній формі про виявлені порушення та недоліки при розгляді звернень громадян посадовими особами відповідальними за цю ділянку роботи.

3.3. Має право вносити пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

IV. Відповідальність працівника

Несе відповідальність у встановленому законодавством порядку за неякісне або несвоєчасне виконання посадової інструкції та обов'язків, бездіяльність або невиконання наданих йому прав, розголошення відомостей, що містяться в документах не в службових цілях, порушення морально – етичних норм поведінки.

V. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. У процесі виконання покладених завдань взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, громадськими об'єднаннями та організаціями, отримує від них у встановленому порядку інформацію і матеріали, необхідних для виконання доручень керівництва облдержадміністрації та забезпечення виконання своїх службових обов'язків.

5.2. Повертає виконавцям неякісно виконані або оформлені не у відповідності до вимог Інструкції з діловодства документи з питань звернень громадян.

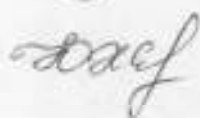
5.3. Погоджує з керівництвом відділу проекти відповідей на звернення громадян, які надіслані на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті там на контроль.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.В.Балагура

З інструкцією ознайомлений



Маслій Ю.В.

04.06.2018

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
обласної державної адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує опрацювання письмових та усних звернень громадян, зокрема, отриманих на „гарячу” телефонну лінію та телефон довіри для людей з обмеженими фізичними можливостями, в терміни визначені законодавством України, їх належне оформлення і зберігання протягом визначеного терміну відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Підпорядкований безпосередньо начальнику відділу.

1.3. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації за рекомендацією конкурсної комісії або за поданням начальника відділу в порядку встановленому законодавством.

1.4. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра. Стаж роботи – не менше 2 років на посадах державної служби категорії «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування.

1.5. В роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію діловодних процесів та архівної справи; основами державного управління та економіки, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезазначеній сфері відносин.

1.6. Повинен знати правописні норми, вільно володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації діловодних процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації, правилами ділового етикету, основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами, правилами охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці.

1.7. У разі відсутності головного спеціаліста відділу забезпечує виконання його обов'язків.

II. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює реєстрацію, опрацювання, належне оформлення та зберігання протягом визначеного терміну письмових звернень громадян, які надходять із закріплених районів: Гадяцького, Диканського, Котелевського, Лохвицького, Оржицького, Пирятинського, Семенівського, міста Гадяч та звернень, що надійшли на „гарячу” телефонну лінію та телефон довіри для людей з обмеженими фізичними можливостями.

2.2. Формує та веде електронну картотеку, реєстраційно-контрольні картки на письмові звернення громадян.

2.3. Готує для відправлення підписані керівництвом облдержадміністрації доручення на звернення, повідомлення для виконавців про терміни розгляду звернення (за встановленими формами).

2.4. Несе персональну відповідальність за оперативне проходження та своєчасне повернення документів до відділу після їх опрацювання. Здійснює контроль за дотриманням визначених термінів проходження документів, які опрацьовуються відділом та надсилає, в разі необхідності, нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян керівництву відповідних структурних підрозділів.

2.5. Оформляє зняття з контролю письмових та усних звернень громадян за відповідями виконавців та остаточною резолюцією керівництва облдержадміністрації.

2.6. Розробляє та обґрунтовує пропозиції за різними варіантами проектів відповідей на звернення громадян, які надійшли для розгляду з органів влади вищого рівня і взяті на контроль, організовує їх експертизу.

2.7. Щоквартально проводить аналіз письмових звернень громадян з міста Полтави, готує, при потребі, аналітичні довідки для звітів. Проводить консультативно - правову роботу з питань звернень громадян для відповідальних за цю ділянку роботи працівників підрозділів облдержадміністрації, зокрема, з соціально-економічних, науково-технічних, зовнішньоекономічних питань, формування ринкових відносин тощо. Вивчає перспективний досвід з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій для заявників.

2.8. Здійснює підготовку і здачу документів, що знаходяться на зберіганні, до архівного підрозділу.

2.9. Зобов'язаний дотримуватись правил внутрішнього трудового та службового розпорядку. Виконує інші доручення керівництва відділу.

III. Права

3.1. Має право вносити пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Відповідно до плану роботи відділу, в межах повноважень, перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях, департаментах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях, надає методичну та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готує довідки про результати перевірки їх роботи.

3.3. Доповідати начальнику відділу в письмовій або усній формі про виявлені порушення та недоліки при розгляді звернень громадян посадовими особами відповідальними за цю ділянку роботи.

IV. Відповідальність

Несе відповідальність у встановленому законодавством порядку за неякісне або несвоєчасне виконання посадової інструкції та обов'язків, бездіяльність або невиконання наданих йому прав, розголошення відомостей, що містяться в документах не в службових цілях, порушення норм етики поведінки державного службовця.

V. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. У процесі виконання покладених завдань взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями.

5.2. Отримує у встановленому порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію і матеріали на виконання доручень керівництва облдержадміністрації.

5.3. Повертає виконавцям неякісно виконані або оформлені не у відповідності до вимог Інструкції з діловодства документи з питань звернень громадян.

5.4. Погоджує з керівництвом відділу проекти відповідей на звернення громадян, які надіслані на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті там на контроль.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.В.Балагура

З інструкцією ознайомлений



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника
апарату обласної державної
адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує опрацювання письмових та усних звернень громадян, в терміни визначені законодавством України, їх належне оформлення і зберігання протягом визначеного терміну відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Підпорядкований безпосередньо начальнику відділу.

1.3. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації за рекомендацією конкурсної комісії або за поданням начальника відділу в порядку встановленому законодавством.

1.4. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра. Стаж роботи – не менше 2 років на посадах державної служби категорії «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування.

1.5. В роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію діловодних процесів та архівної справи; основами державного управління та економіки, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезазначеній сфері відносин.

1.6. Повинен знати правописні норми, вільно володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації діловодних процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації, правилами ділового етикету, основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами, правилами охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці.

1.7. У разі відсутності головного спеціаліста відділу забезпечує виконання його обов'язків.

II. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює реєстрацію, опрацювання, належне оформлення та зберігання протягом визначеного терміну письмових звернень громадян, які надходять з міста Полтави.

2.2. Формує та веде електронну картотеку, реєстраційно-контрольні картки на письмові звернення громадян.

2.3. Готує для відправлення підписані керівництвом облдержадміністрації доручення на звернення, повідомлення для виконавців про терміни розгляду звернення (за встановленими формами).

2.4. Несе персональну відповідальність за оперативне проходження та своєчасне повернення документів до відділу після їх опрацювання. Здійснює контроль за дотриманням визначених термінів проходження документів, які опрацьовуються відділом та надсилає, в разі необхідності, нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян керівництву відповідних структурних підрозділів.

2.5. Оформляє зняття з контролю письмових та усних звернень громадян за відповідями виконавців та остаточною резолюцією керівництва облдержадміністрації.

2.6. Розробляє та обґрунтовує пропозиції за різними варіантами проектів відповідей на звернення громадян, які надійшли для розгляду з органів влади вищого рівня і взяті на контроль, організовує їх експертизу.

2.7. Щоквартально проводить аналіз письмових звернень громадян з міста Полтави, готує, при потребі, аналітичні довідки для звітів. Проводить консультативно - правову роботу з питань звернень громадян для відповідальних за цю ділянку роботи працівників підрозділів облдержадміністрації, зокрема, з соціально-економічних, науково-технічних, зовнішньоекономічних питань, формування ринкових відносин тощо. Вивчає перспективний досвід з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій для заявників.

2.8. Здійснює підготовку і здачу документів, що знаходяться на зберіганні, до архівного підрозділу.

2.9. Зобов'язаний дотримуватись правил внутрішнього трудового та службового розпорядку. Виконує інші доручення керівництва відділу.

III. Права

3.1. Має право вносити пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Відповідно до плану роботи відділу, в межах повноважень, перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях, департаментах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях, надає методичну та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готує довідки про результати перевірки їх роботи.

3.3. Доповідати начальнику відділу в письмовій або усній формі про виявлені порушення та недоліки при розгляді звернень громадян посадовими особами відповідальними за цю ділянку роботи.

IV. Відповідальність

Несе відповідальність у встановленому законодавством порядку за неякісне або несвоєчасне виконання посадової інструкції та обов'язків, бездіяльність або невиконання наданих йому прав, розголошення відомостей, що містяться в документах не в службових цілях, порушення норм етики поведінки державного службовця.

V. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. У процесі виконання покладених завдань взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями.

5.2. Отримує у встановленому порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію і матеріали на виконання доручень керівництва облдержадміністрації.

5.3. Повертає виконавцям неякісно виконані або оформлені не у відповідності до вимог Інструкції з діловодства документи з питань звернень громадян.

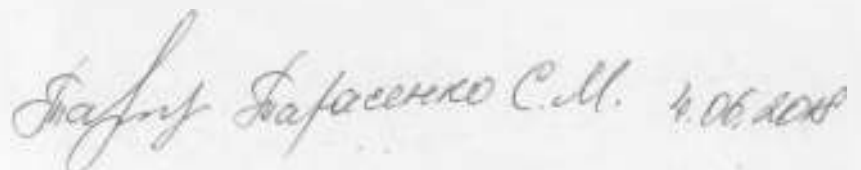
5.4. Погоджує з керівництвом відділу проекти відповідей на звернення громадян, які надіслані на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті там на контроль.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.В.Балагура

З інструкцією ознайомлений

 С.М. Тарасенко 4.06.2018

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника
апарату обласної державної
адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

провідного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Провідний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує опрацювання письмових та усних звернень громадян, в терміни визначені законодавством України, їх належне оформлення і зберігання протягом визначеного терміну відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Підпорядкований безпосередньо начальнику відділу.

1.3. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації за рекомендацією конкурсної комісії або за поданням начальника відділу в порядку встановленому законодавством.

1.4. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра.

1.5. В роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію діловодних процесів та архівної справи; основами державного управління, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезазначеній сфері відносин.

1.6. Повинен знати правописні норми, вільно володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації діловодних процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації, правилами ділового етикету, основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами, правилами охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці.

1.7. У разі відсутності провідного спеціаліста відділу забезпечує виконання його обов'язків.

II. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює реєстрацію, опрацювання, належне оформлення та зберігання протягом визначеного терміну письмових звернень громадян, які надходять із закріплених районів: Карлівського, Кременчуцького, Полтавського, Решетилівського, Чутівського районів, міст Кременчук, Горішні Плавні.

2.2. Формує та веде електронну картотеку, реєстраційно-контрольні картки на письмові звернення громадян.

2.3. Готує для відправлення підписані керівництвом облдержадміністрації доручення на звернення, повідомлення для виконавців про терміни розгляду звернення та для заявників – про виконавчий орган, якому надіслано лист на розгляд (за встановленими формами).

2.4. Несе персональну відповідальність за оперативне проходження та своєчасне повернення документів до відділу після їх опрацювання. Здійснює контроль за дотриманням визначених термінів проходження документів, які опрацьовуються відділом та надсилає, в разі необхідності, нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян керівництву відповідних структурних підрозділів.

2.5. Оформляє зняття з контролю письмових звернень громадян за відповідями виконавців та остаточною резолюцією керівництва облдержадміністрації.

2.6. Розробляє та обґрунтовує пропозиції за різними варіантами проектів відповідей на звернення громадян, які надійшли для розгляду з органів влади вищого рівня і взяті на контроль, організовує їх експертизу. Вивчає перспективний досвід з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій для заявників.

2.7. Здійснює підготовку і здачу документів, що знаходяться на зберіганні, до архівного підрозділу.

2.8. Зобов'язаний дотримуватись правил внутрішнього трудового та службового розпорядку. Виконує інші доручення керівництва відділу.

III. Права

3.1. Має право вносити пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Відповідно до плану роботи відділу, в межах повноважень, перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях, департаментах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях, надає методично - правову та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готує довідки про результати перевірки їх роботи.

3.3. Доповідати начальнику відділу в письмовій або усній формі про виявлені порушення та недоліки при розгляді звернень громадян посадовими особами відповідальними за цю ділянку роботи.

IV. Відповідальність

Несе відповідальність у встановленому законодавством порядку за неякісне або несвоєчасне виконання посадової інструкції та обов'язків, бездіяльність або невиконання наданих йому прав, розголошення відомостей, що містяться в документах не в службових цілях, порушення норм етики поведінки державного службовця.

V. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. У процесі виконання покладених завдань взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування.

5.2. Отримує у встановленому порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію і матеріали на виконання доручень керівництва облдержадміністрації.

5.3. Повертає виконавцям неякісно виконані або оформлені не у відповідності до вимог Інструкції з діловодства документи з питань звернень громадян.

5.4. Погоджує з керівництвом відділу проекти відповідей на звернення громадян, які надіслані на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті там на контроль.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.В.Балагура

З інструкцією ознайомлений



04.06.2018

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника
апарату обласної державної
адміністрації

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

провідного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Провідний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує опрацювання письмових та усних звернень громадян, в терміни визначені законодавством України, їх належне оформлення і зберігання протягом визначеного терміну відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

1.2. Підпорядкований безпосередньо начальнику відділу.

1.3. Працівник призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації за рекомендацією конкурсної комісії або за поданням начальника відділу в порядку встановленому законодавством.

1.4. Кваліфікаційні вимоги. Вища освіта, за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра.

1.5. В роботі повинен знати і керуватися Конституцією України, актами законодавства, що стосуються державної служби та діяльності обласної і районних державних адміністрацій, Указами Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють організацію ділових процесів та архівної справи; основами державного управління, формами та методами роботи із засобами масової інформації. У роботі повинен творчо застосовувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід у вищезначеній сфері відносин.

1.6. Повинен знати правописні норми, вільно володіти українською мовою, дотримуватися єдиних вимог щодо порядку складання, оформлення документів і організації ділових процесів, передбачених державними стандартами, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, Інструкцією з ведення діловодства в апараті облдержадміністрації, правилами ділового етикету, основними принципами роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами, правилами охорони праці і протипожежного захисту, гігієни праці.

1.7. У разі відсутності провідного спеціаліста відділу забезпечує виконання його обов'язків.

II. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює реєстрацію, опрацювання, належне оформлення та зберігання протягом визначеного терміну письмових звернень громадян, які надходять із закріплених районів: Глобинського, Зіньківського, Козельщинського, Лубенського, Машівського, Хорольського, Чорнухинського, міста Лубни.

2.2. Здійснює реєстрацію та обробку електронних звернень громадян, отриманих електронною поштою та через портал державних послуг iGov.org.ua.

2.3. Формує та веде електронну картотеку, реєстраційно-контрольні картки на письмові та усні звернення громадян. Готує для відправлення підписані керівництвом облдержадміністрації доручення на звернення, повідомлення для виконавців про терміни розгляду звернення та для заявників – про виконавчий орган, якому надіслано лист на розгляд (за встановленими формами).

2.4. Несе персональну відповідальність за оперативне проходження та своєчасне повернення документів до відділу після їх опрацювання. Здійснює контроль за дотриманням визначених термінів проходження документів, які опрацьовуються відділом та надсилає, в разі необхідності, нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян керівництву відповідних структурних підрозділів.

2.5. Оформляє зняття з контролю письмових та усних звернень громадян за відповідями виконавців та остаточною резолюцією керівництва облдержадміністрації.

2.6. Готує проекти відповідей на звернення громадян, які надійшли для розгляду з органів влади вищого рівня і взяті на контроль.

2.7. Щоквартально проводить аналіз письмових звернень громадян, які надходять із закріплених районів, готує, при потребі, аналітичні довідки для звітів. Вивчає перспективний досвід з питань звернень громадян для проведення кваліфікованих консультацій для заявників.

2.8. Здійснює підготовку і здачу документів, що знаходяться на зберіганні, до архівного підрозділу.

2.9. Зобов'язаний дотримуватись правил внутрішнього трудового та службового розпорядку. Виконує інші доручення керівництва відділу.

III. Права

3.1. Має право вносити пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Відповідно до плану роботи апарату облдержадміністрації, в межах повноважень, перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях та департаментах облдержадміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях, надає методично - правову та практичну допомогу працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян. Готує довідки про результати перевірки їх роботи.

3.3. Доповідати начальнику відділу в письмовій або усній формі про виявлені порушення та недоліки при розгляді звернень громадян посадовими особами відповідальними за цю ділянку роботи.

IV. Відповідальність

Несе відповідальність у встановленому законодавством порядку за неякісне або несвоєчасне виконання посадової інструкції та обов'язків, бездіяльність або невиконання наданих йому прав, розголошення відомостей, що містяться в документах не в службових цілях, порушення норм етики поведінки державного службовця.

V. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. У процесі виконання покладених завдань взаємодіє з підрозділами апарату та відповідними структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування.

5.2. Отримує у встановленому порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію і матеріали на виконання доручень керівництва облдержадміністрації.

5.3. Повертає виконавцям неякісно виконані або оформлені не у відповідності до вимог Інструкції з діловодства документи з питань звернень громадян.

5.4. Погоджує з керівництвом відділу проекти відповідей на звернення громадян, які надіслані на розгляд із органів влади вищого рівня і взяті там на контроль.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.В.Балагура

З інструкцією ознайомлений

Знайо́млений
04.06.2018  (Ноговний О.А.)