

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Керівник апарату Кіровоградської
обласної державної адміністрації**

 **В.М.ЛИННИК**
" 02 " травня 2018 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

**начальника відділу роботи із зверненнями
громадян апарату обласної державної адміністрації
ОЛЕКСІЄНКА Сергія Григоровича**

Загальні положення

Посада начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації визначена штатним розписом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації і віднесена до категорії "Б" посад державних службовців.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділ) підпорядковується голові обласної державної адміністрації та керівнику апарату облдержадміністрації.

Основна мета діяльності

Забезпечення виконання Закону України "Про звернення громадян" в обласній державній адміністрації та інших нормативно-правових актів щодо роботи із зверненнями громадян.

Порядок призначення

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації.

Кваліфікаційні вимоги

Ступінь вищої освіти не нижче магістра;

досвід роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільне володіння державною мовою;

вільно володіти державною мовою;

досконале володіння комп'ютером.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен знати:

Конституцію України;
акти законодавства, що стосуються державної служби, діяльності облдержадміністрації, роботи із зверненнями громадян;
регламент обласної державної адміністрації;
Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації;
правила внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації та внутрішнього трудового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;
правила ділового етикету;
правила та норми охорони праці та протипожежного захисту;
основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби (Word, Excel, "Звернення громадян").

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації керується у роботі:

Конституцією України;
законами України;
постановами Верховної Ради України;
указами і розпорядженнями Президента України;
постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України;
іншими чинними нормативними та законодавчими актами України;
Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації;
регламентом обласної державної адміністрації;
розпорядженнями голови обласної державної адміністрації;
наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

На час відсутності начальника відділу у зв'язку з відпусткою, хворобою та іншими причинами його обов'язки виконує головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

Завдання та обов'язки:

здійснює керівництво відділом, розподіляє обов'язки і визначає повноваження працівників відділу;
забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення;
забезпечує організацію особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації;
готує плани роботи відділу та звіти про їх виконання;

бере участь в засіданнях колегії обласної державної адміністрації, нарадах, що проводяться в облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

готує проекти інформацій Адміністрації Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Верховній Раді України, міністерствам України, іншим центральним органам виконавчої влади;

добирає кадри відділу, забезпечує підвищення їх кваліфікації;

розробляє та подає на затвердження керівнику апарату облдержадміністрації посадові інструкції працівників відділу, контролює дотримання ними визначених обов'язків та прав;

вносить в установленому порядку подання про присвоєння рангів державного службовця, заохочення, накладення дисциплінарних стягнень та переміщення працівників відділу;

забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації та внутрішнього трудового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації, виконавської дисципліни;

готує проекти розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації, наказів керівника апарату облдержадміністрації, що належить до компетенції відділу;

проводить перевірки та надає методичну допомогу структурним підрозділам облдержадміністрації, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування щодо роботи із зверненнями громадян;

забезпечує проведення дня контролю, в рамках якого забезпечує здійснення перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

в межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян;

повертає виконавцям документи і вимагає їх доопрацювання в разі порушення установлених вимог та за наявності помилок, неточностей тощо;

здійснює контроль за своєчасним розглядом питань порушених у зверненнях громадян;

надає інформаційно-консультативну допомогу громадянам відповідно до компетенції відділу;

забезпечує зберігання документації щодо діяльності відділу;

вносить пропозиції керівництву облдержадміністрації з питань, віднесених до компетенції відділу;

несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і здійснення ним своїх функцій;

інформує керівництво обласної державної адміністрації про виконання покладених на відділ обов'язків;

забезпечує дотриманням правил з охорони праці та протипожежного захисту;

виконує інші обов'язки, покладені на нього головою обласної державної адміністрації та керівником апарату обласної державної адміністрації.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації зобов'язаний:

вільно володіти державною мовою та обов'язково використовувати її під час виконання своїх посадових обов'язків;

з повагою ставитися до державних символів України;

вдосконалювати організацію своєї роботи і підвищувати професійну кваліфікацію, впроваджувати разом з іншими працівниками апарату облдержадміністрації комп'ютерні програми, що сприяють удосконаленню роботи відділу;

удосконалювати управлінську діяльність шляхом конструктивного вирішення питань, що належать до його компетенції;

дотримуватись норм чинного законодавства та у разі необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності;

не допускати дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця;

поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина;

дотримуватись правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;

дотримуватись Кодексу законів про працю, етики поведінки державного службовця та високої культури спілкування.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації має право на:

повагу до своєї особистості, честі та гідності, справедливе і шанобливе ставлення з боку керівників, колег та інших осіб;

належні та безпечні для роботи умови праці та їх матеріально-технічне забезпечення;

оплату праці залежно від займаної посади, результатів службової діяльності, стажу державної служби, рангу та якості виконання службових завдань, включаючи компенсацію за працю у вихідні, святкові та неробочі дні згідно з чинним трудовим законодавством;

відпустки та соціальне забезпечення відповідно до закону;
професійне навчання, зокрема за державні кошти, відповідно до потреб державного органу;

просування по службі з урахуванням професійної компетентності та сумлінного виконання своїх посадових обов'язків, участь у конкурсах на заміщення посад більш високої категорії, проходження стажування;

участь у професійних спілках з метою захисту своїх прав та інтересів;

оскарження в установленому Законом України "Про державну службу" порядку рішень про накладення дисциплінарного стягнення, звільнення з посади державної служби, а також висновку, що містить негативну оцінку за результатами оцінювання його службової діяльності;

захист від незаконного переслідування з боку державних органів та їх посадових осіб у разі повідомлення про факти порушення вимог Закону України "Про державну службу";

отримання від державних органів, підприємств, установ та організацій, органів місцевого самоврядування необхідної інформації з питань, що належать до повноважень відділу;

безперешкодне ознайомлення з документами про проходження ним державної служби, у тому числі висновками щодо результатів оцінювання його службової діяльності;

проведення службового розслідування за його вимогою з метою зняття безпідставних, на його думку, звинувачень або підозри;

захист своїх законних прав та інтересів у вищих за посадою керівників, в органах вищого рівня та у судовому порядку;

представлення інтересів відділу в інших органах виконавчої влади з питань, що належать до його компетенції;

внесення на розгляд керівництва облдержадміністрації пропозицій щодо поліпшення роботи відділу та приймати рішення у відповідності з посадовими обов'язками.

Відповідальність начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації:

начальник відділу несе відповідальність у межах, визначених чинним законодавством України, за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків, перевищення своїх повноважень, порушення обмежень, пов'язаних з проходженням державної служби, а також за вчинок, який порочить його як державного службовця або дискредитує державний орган, в якому він працює, порушення норм етики поведінки державного службовця, правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації взаємодіє:

у межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

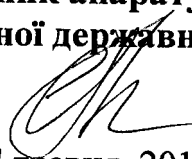
З посадовою інструкцією
ознайомлений:

Начальник відділу роботи із зверненнями
громадян апарату облдержадміністрації *Олександр* С. ОЛЕКСІЄНКО

"26" квітня 2018 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Керівник апарату Кіровоградської
обласної державної адміністрації**


" 02 " травня 2018 року **В.М.ЛИННИК**

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями
громадян апарату обласної державної адміністрації
АСТАНІНОЇ Вікторії Володимирівни

Загальні положення

Посада головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації визначена штатним розписом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації і віднесена до категорії "В" посад державних службовців.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділу) безпосередньо підпорядковується начальнику відділу.

Основна мета діяльності

Виконання Закону України "Про звернення громадян" в частині забезпечення розгляду звернень, що надійшли до обласної державної адміністрації, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" щодо підготовки графіків особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації, проведення аналітичної та статистичної роботи із зверненнями громадян, забезпечення роботи обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян ведення Класифікатора звернень громадян, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян".

Порядок призначення

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації за погодженням з начальником відділу.

Кваліфікаційні вимоги

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен:

мати ступінь вищої освіти не нижче бакалавра або молодшого бакалавра;

вільно володіти державною мовою;

досконало володіти комп'ютером.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен знати:

Конституцію України;

акти законодавства, що стосуються державної служби, діяльності облдержадміністрації, роботи із зверненнями громадян;

регламент обласної державної адміністрації;

Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації;

правила ділового етикету;

правила внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;

правила та норми охорони праці та протипожежного захисту;

структуру облдержадміністрації і її підрозділів;

порядок контролю за проходженням службових документів;

основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби (Word, Excel, "Звернення громадян").

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації керується у роботі:

Конституцією України;

постановами Верховної Ради України;

законами України;

указами і розпорядженнями Президента України;

постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України;

іншими чинними нормативними та законодавчими актами України;

Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації;

регламентом обласної державної адміністрації;

розпорядженнями голови обласної державної адміністрації;

наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

Завдання та обов'язки:

забезпечення постійного аналізу та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, підготовка місячних, кварталних, за пів року та річних

статистичних звітів про звернення громадян, що надійшли на розгляд до обласної державної адміністрації, забезпечення ведення Класифікатора звернень громадян;

узагальнення статистичних даних щодо надходження звернень громадян в розрізі районів;

підготовка проектів інформацій голові обласної державної адміністрації, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України про стан виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування";

попередній розгляд письмових пропозицій, заяв і скарг підготовка проектів резолюцій до звернень, та після погодження з начальником відділу, подання на розгляд голові обласної державної адміністрації;

опрацювання з відповідними працівниками апарату облдержадміністрації проектів резолюцій до звернень, що подаються на розгляд заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації, відповідно до розподілу функціональних повноважень;

організація відправки кореспонденції виконавцям згідно резолюцій керівництва облдержадміністрації;

організація роботи обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, підготовка протоколів засідань комісії;

участь в організації особистого та особистого виїзного прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації;

проведення перевірок та надання консультативно-методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, міським, селищним, сільським об'єднаним територіальним громадам щодо організації роботи із зверненнями громадян;

проведення дня контролю, в рамках якого забезпечує здійснення перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

участь у підготовці питань, що належать до компетенції відділу на розгляд колегії облдержадміністрації;

оновлення інформації щодо роботи із зверненнями громадян та графіка особистого прийому громадян на веб-сайті обласної державної адміністрації;

за дорученням начальника відділу підготовка проектів відповідей для інформування Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України та редакцій газет щодо результатів розгляду звернень;

надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам в межах компетенції;

в межах своєї компетенції взаємодія з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян;

виконання інших доручень начальника відділу, пов'язаних з роботою відділу;

виконання обов'язків начальника відділу, заміщення, за дорученням начальника відділу, іншого головного спеціаліста відділу на час відсутності у зв'язку з відпусткою, хворобою та іншими причинами.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації зобов'язаний:

вільно володіти державною мовою та обов'язково використовувати її під час виконання своїх посадових обов'язків;

з повагою ставитися до державних символів України;

вдосконалювати організацію своєї роботи і підвищувати професійну кваліфікацію, впроваджувати разом з іншими працівниками апарату облдержадміністрації комп'ютерні програми, що сприяють удосконаленню роботи відділу;

дотримуватись норм чинного законодавства та у разі необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності;

не допускати дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця;

поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина;

дотримуватись правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;

дотримуватись Кодексу законів про працю, етики поведінки державного службовця та високої культури спілкування.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації має право на:

повагу до своєї особистості, честі та гідності, справедливе і шанобливе ставлення з боку керівників, колег та інших осіб;

належні та безпечні для роботи умови праці та їх матеріально-технічне забезпечення;

оплату праці залежно від займаної посади, результатів службової діяльності, стажу державної служби, рангу та якості виконання службових завдань, включаючи компенсацію за працю у вихідні, святкові та неробочі дні згідно з чинним трудовим законодавством;

відпустки та соціальне забезпечення відповідно до закону;
професійне навчання, зокрема за державні кошти, відповідно до потреб державного органу;

просування по службі з урахуванням професійної компетентності та сумлінного виконання своїх посадових обов'язків, участь у конкурсах на заміщення посад більш високої категорії, проходження стажування;

участь у професійних спілках з метою захисту своїх прав та інтересів;

оскарження в установленому Законом України "Про державну службу" порядку рішень про накладення дисциплінарного стягнення, звільнення з посади державної служби, а також висновку, що містить негативну оцінку за результатами оцінювання його службової діяльності;

захист від незаконного переслідування з боку державних органів та їх посадових осіб у разі повідомлення про факти порушення вимог Закону України "Про державну службу";

отримання від державних органів, підприємств, установ та організацій, органів місцевого самоврядування необхідної інформації з питань, що належать до повноважень відділу;

безперешкодне ознайомлення з документами про проходження ним державної служби, у тому числі висновками щодо результатів оцінювання його службової діяльності;

проведення службового розслідування за його вимогою з метою зняття безпідставних, на його думку, звинувачень або підозри;

захист своїх законних прав та інтересів у вищих за посадою керівників, в органах вищого рівня та у судовому порядку;

представлення інтересів відділу в інших органах виконавчої влади з питань, що належать до його компетенції;

внесення пропозицій щодо вдосконалення роботи свого підрозділу.


Відповідальність головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації:

головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідно до Кодексу законів про працю України, Законів України "Про державну службу" та "Про запобігання корупції" несе відповідальність за порушення трудової дисципліни, невиконання або неналежне виконання (несвоєчасне, неякісне тощо) посадових обов'язків і завдань, бездіяльність або недобросовісне використання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

**Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату
обласної державної адміністрації взаємодіє:**

у межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

**Начальник відділу роботи із зверненнями
громадян апарату облдержадміністрації**

 **С. ОЛЕКСІЄНКО**

З посадовою інструкцією
ознайомлена:

**Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями
громадян апарату обласної державної адміністрації**

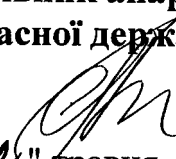


В. АСТАНІНА

"26" квітня 2018 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Керівник апарату Кіровоградської
обласної державної адміністрації**


"02" травня 2018 року **В.М.ЛИННИК**

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями
громадян апарату обласної державної адміністрації
КАРАБУТ Інни Миколаївни**

Загальні положення

Посада головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації визначена штатним розписом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації і віднесена до категорії "В" посад державних службовців.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділу) безпосередньо підпорядковується начальнику відділу.

Основна мета діяльності

Забезпечення підготовки проектів інформацій Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховній Раді України, міністерствам України, іншим центральним органам виконавчої влади та редакціям газет щодо розгляду звернень громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації через вищезазначені органи і редакції газет та проектів відповідей заявникам, за дорученням начальника відділу.

Порядок призначення

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації за погодженням з начальником відділу.

Кваліфікаційні вимоги

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен:

мати ступінь вищої освіти не нижче бакалавра або молодшого бакалавра;

вільно володіти державною мовою;
досконало володіти комп'ютером.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен знати:

Конституцію України;
акти законодавства, що стосуються державної служби, діяльності облдержадміністрації, роботи із зверненнями громадян;
регламент обласної державної адміністрації;
Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації;
правила ділового етикету;
правила внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;
правила та норми охорони праці та протипожежного захисту;
структуру облдержадміністрації і її підрозділів;
порядок контролю за проходженням службових документів;
основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби (Word, Excel, "Звернення громадян").

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації керується у роботі:

Конституцією України;
постановами Верховної Ради України;
законами України;
указами і розпорядженнями Президента України;
постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України;
іншими чинними нормативними та законодавчими актами України;
Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації;
регламентом обласної державної адміністрації;
розпорядженнями голови обласної державної адміністрації;
наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

Завдання та обов'язки:

підготовка проектів інформацій Адміністрації Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Верховній Раді України, міністерствам України, іншим центральним органам виконавчої влади та редакціям газет щодо розгляду звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації через вищезазначені установи;

за дорученням начальника відділу узагальнення інформацій наданих структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами

апарату облдержадміністрації, територіальними органами міністерств і відомств України за результатами розгляду звернень громадян та підготовка проектів відповідей заявникам;

узагальнення інформацій про виконання розпоряджень голови обласної державної адміністрації щодо роботи зі зверненнями громадян та підготовка проекту довідки голові обласної державної адміністрації;

проведення перевірок та надання консультативно-методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, міським, селищним, сільським об'єднаним територіальним громадам щодо організації роботи із зверненнями громадян;

проведення дня контролю, в рамках якого забезпечує здійснення перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

участь у підготовці питань, що належать до компетенції відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації на розгляд колегії облдержадміністрації;

надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам в межах компетенції;

в межах своєї компетенції взаємодія з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян;

виконання інших доручень начальника відділу, пов'язаних з роботою відділу;

заміщення, за дорученням начальника відділу, провідного інспектора відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації на час відсутності у зв'язку з відпусткою, хворобою та іншими причинами.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації зобов'язаний:

вільно володіти державною мовою та обов'язково використовувати її під час виконання своїх посадових обов'язків;

з повагою ставитися до державних символів України;

вдосконалювати організацію своєї роботи і підвищувати професійну кваліфікацію, впроваджувати разом з іншими працівниками апарату облдержадміністрації комп'ютерні програми, що сприяють удосконаленню роботи відділу;

дотримуватись норм чинного законодавства та у разі необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності;

не допускати дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця;

поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина;

дотримуватись правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;

дотримуватись Кодексу законів про працю, етики поведінки державного службовця та високої культури спілкування.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації має право на:

повагу до своєї особистості, честі та гідності, справедливе і шанобливе ставлення з боку керівників, колег та інших осіб;

належні та безпечні для роботи умови праці та їх матеріально-технічне забезпечення;

оплату праці залежно від займаної посади, результатів службової діяльності, стажу державної служби, рангу та якості виконання службових завдань, включаючи компенсацію за працю у вихідні, святкові та неробочі дні згідно з чинним трудовим законодавством;

відпустки та соціальне забезпечення відповідно до закону;

професійне навчання, зокрема за державні кошти, відповідно до потреб державного органу;

просування по службі з урахуванням професійної компетентності та сумлінного виконання своїх посадових обов'язків, участь у конкурсах на заміщення посад більш високої категорії, проходження стажування;

участь у професійних спілках з метою захисту своїх прав та інтересів;

оскарження в установленому Законом України "Про державну службу" порядку рішень про накладення дисциплінарного стягнення, звільнення з посади державної служби, а також висновку, що містить негативну оцінку за результатами оцінювання його службової діяльності;

захист від незаконного переслідування з боку державних органів та їх посадових осіб у разі повідомлення про факти порушення вимог Закону України "Про державну службу";

отримання від державних органів, підприємств, установ та організацій, органів місцевого самоврядування необхідної інформації з питань, що належать до повноважень відділу;

безперешкодне ознайомлення з документами про проходження ним державної служби, у тому числі висновками щодо результатів оцінювання його службової діяльності;

проведення службового розслідування за його вимогою з метою зняття безпідставних, на його думку, звинувачень або підозри;

захист своїх законних прав та інтересів у вищих за посадою керівників, в органах вищого рівня та у судовому порядку;

представлення інтересів відділу в інших органах виконавчої влади з питань, що належать до його компетенції;

внесення пропозицій щодо вдосконалення роботи свого підрозділу.

Відповідальність головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації:


головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідно до Кодексу законів про працю України, Законів України "Про державну службу" та "Про запобігання корупції" несе відповідальність за порушення трудової дисципліни, невиконання або неналежне виконання (несвоєчасне, неякісне тощо) посадових обов'язків і завдань, бездіяльність або недобросовісне використання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації взаємодіє:

у межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації  С. ОЛЕКСІЄНКО

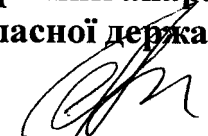
З посадовою інструкцією
ознайомена:

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації  І. КАРАБУТ

"26" квітня 2018 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Керівник апарату Кіровоградської
обласної державної адміністрації**


В.М.ЛИННИК
"02" травня 2018 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями
громадян апарату обласної державної адміністрації
НЄДОРЄЗ Оксани Михайлівни

Загальні положення

Посада головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації визначена штатним розписом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації і віднесена до категорії "В" посад державних службовців.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділу) безпосередньо підпорядковується начальнику відділу.

Основна мета діяльності

Виконання Закону України "Про звернення громадян" в частині забезпечення контролю за строками розгляду звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації та повнотою наданої відповіді заявнику.

Порядок призначення

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації за погодженням з начальником відділу.

Кваліфікаційні вимоги

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен:

мати ступінь вищої освіти не нижче бакалавра або молодшого бакалавра;

вільно володіти державною мовою;

досконало володіти комп'ютером.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації повинен знати:

Конституцію України;
акти законодавства, що стосуються державної служби, діяльності облдержадміністрації, роботи із зверненнями громадян;
регламент обласної державної адміністрації;
Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації;
правила ділового етикету;
правила внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;
правила та норми охорони праці та протипожежного захисту;
структуру облдержадміністрації і її підрозділів;
порядок контролю за проходженням службових документів;
основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби (Word, Excel, "Звернення громадян").

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації керується у роботі:

Конституцією України;
постановами Верховної Ради України;
законами України "Про звернення громадян";
указами і розпорядженнями Президента України;
постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України;
іншими чинними нормативними та законодавчими актами України;
Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації;
регламентом обласної державної адміністрації;
розпорядженнями голови обласної державної адміністрації;
наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

Завдання та обов'язки:

забезпечення постійного контролю за строками розгляду звернень громадян та повнотою наданої відповіді;

інформування начальника відділу про випадки формального, несвоечасного та неповного розгляду звернень громадян;

підготовка квартальних звітів Кабінету Міністрів України про звернення громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації;

проведення перевірок та надання консультативно-методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення,

міським, селищним, сільським об'єднаним територіальним громадам щодо організації роботи із зверненнями громадян;

проведення дня контролю, в рамках якого забезпечує здійснення перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

участь у підготовці питань, що належать до компетенції відділу на розгляд колегії облдержадміністрації;

надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам в межах компетенції;

в межах своєї компетенції взаємодія з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян;

виконання інших доручень начальника відділу, пов'язаних з роботою відділу;

виконання обов'язків начальника відділу, заміщення, за дорученням начальника відділу, іншого головного спеціаліста відділу на час відсутності у зв'язку з відпусткою, хворобою та іншими причинами.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації зобов'язаний:

вільно володіти державною мовою та обов'язково використовувати її під час виконання своїх посадових обов'язків;

з повагою ставитися до державних символів України;

вдосконалювати організацію своєї роботи і підвищувати професійну кваліфікацію, впроваджувати разом з іншими працівниками апарату облдержадміністрації комп'ютерні програми, що сприяють удосконаленню роботи відділу;

дотримуватись норм чинного законодавства та у разі необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності;

не допускати дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця;

поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина;

дотримуватись правил внутрішнього службового розпорядку апарату Кіровоградської облдержадміністрації;

дотримуватись Кодексу законів про працю, етики поведінки державного службовця та високої культури спілкування.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації має право на:

повагу до своєї особистості, честі та гідності, справедливе і шанобливе ставлення з боку керівників, колег та інших осіб;

належні та безпечні для роботи умови праці та їх матеріально-технічне забезпечення;

оплату праці залежно від займаної посади, результатів службової діяльності, стажу державної служби, рангу та якості виконання службових завдань, включаючи компенсацію за працю у вихідні, святкові та неробочі дні згідно з чинним трудовим законодавством;

відпустки та соціальне забезпечення відповідно до закону;

професійне навчання, зокрема за державні кошти, відповідно до потреб державного органу;

просування по службі з урахуванням професійної компетентності та сумлінного виконання своїх посадових обов'язків, участь у конкурсах на заміщення посад більш високої категорії, проходження стажування;

участь у професійних спілках з метою захисту своїх прав та інтересів;

оскарження в установленому Законом України "Про державну службу" порядку рішень про накладення дисциплінарного стягнення, звільнення з посади державної служби, а також висновку, що містить негативну оцінку за результатами оцінювання його службової діяльності;

захист від незаконного переслідування з боку державних органів та їх посадових осіб у разі повідомлення про факти порушення вимог Закону України "Про державну службу";

отримання від державних органів, підприємств, установ та організацій, органів місцевого самоврядування необхідної інформації з питань, що належать до повноважень відділу;

безперешкодне ознайомлення з документами про проходження ним державної служби, у тому числі висновками щодо результатів оцінювання його службової діяльності;

проведення службового розслідування за його вимогою з метою зняття безпідставних, на його думку, звинувачень або підозри;

захист своїх законних прав та інтересів у вищих за посадою керівників, в органах вищого рівня та у судовому порядку;

представлення інтересів відділу в інших органах виконавчої влади з питань, що належать до його компетенції;

внесення пропозицій щодо вдосконалення роботи свого підрозділу.

Відповідальність головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації:

головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідно до Кодексу законів про працю України, Законів України "Про державну службу" та "Про запобігання корупції" несе відповідальність за порушення трудової дисципліни, невиконання або неналежне виконання (несвоєчасне, неякісне тощо) посадових обов'язків і завдань, бездіяльність або недобросовісне використання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації взаємодіє:

у межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації *Олександр* С. ОЛЕКСІЄНКО

З посадовою інструкцією ознайоmlена:

Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації *О. Олександр* О.НЄДОРЄЗ

"02" травня 2018 року