

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова районної  
державної адміністрації

 **О. ВАСИЛИШИН**

«24» \_\_\_\_\_ 2017 року

**Посадова інструкція  
головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян апарату районної  
державної адміністрації**

**Загальні положення**

Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації (далі – головний спеціаліст) відповідає за ефективне виконання покладених на нього завдань з питань роботи із зверненнями та реалізації права громадян на звернення відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Керується вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001-2001.

Головний спеціаліст безпосередньо підпорядковується голові райдержадміністрації, а з питань проходження державної служби керівнику апарату районної державної адміністрації.

Головний спеціаліст призначається та звільняється з посади керівником державної служби згідно із законодавством про державну службу.

У своїй діяльності головний спеціаліст керується Конституцією України, законами України, актами законодавства та нормативними документами щодо державної служби та діяльності районної державної адміністрації, розпорядженнями голів обласної та районної державних адміністрацій, цією посадовою інструкцією.

На посаду головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра, молодшого бакалавра, яка вільно володіє державною мовою, без вимог до стажу роботи.

Головний спеціаліст повинен знати: закони України "Про державну службу", "Про запобігання корупції", «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян»; постанови Кабінету Міністрів України від 11 грудня 1999 року № 2263, від 30 листопада 2011 року № 1242.

Вимоги до спеціальних знань та навичок: уміння вирішувати комплексні завдання; уміння аналізувати, структурувати інформацію та надавати

пропозиції; орієнтація на досягнення кінцевих результатів; уміння працювати в команді; уміння зрозуміти інших людей, зосередити увагу на проблемі; здатність приймати зміни і змінюватися; уміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення (Microsoft Office (Word, Excel), використовувати офісну техніку, аналітичні здібності; відповідальність і уважність; системність і самостійність у роботі; ініціативність та орієнтація на саморозвиток; неупередженість та об'єктивність.

На час відсутності з поважних причин (відпустка, хвороба, тощо) головного спеціаліста його обов'язки покладаються на іншого працівника апарату райдержадміністрації, визначеного окремим розпорядженням.

### Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст:

- організовує роботу комісії з розгляду звернень громадян в райдержадміністрації;
- забезпечує організацію проведення особистих/виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації;
- забезпечує організацію проведення «прямих» телефонних ліній керівництвом райдержадміністрації та керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних підрозділів органів виконавчої влади, окремих бюджетних установ;
- забезпечує організацію проведення щорічного особистого звітування сільських, селищних голів, керівників структурних підрозділів з питань роботи із зверненнями громадян перед головою райдержадміністрації;
- забезпечує організацію проведення «Днів контролю» в райдержадміністрації;
- опрацьовує звіти щодо роботи із зверненнями громадян по сільських, селищних радах, реагування керівників органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій на звернення;
- готує інформаційно-аналітичні довідки/звіти/інформації для облдержадміністрації та керівництва райдержадміністрації про роботу із зверненнями громадян в районі;
- готує проекти доручень, розпоряджень голови райдержадміністрації щодо роботи із зверненнями громадян;
- надає голові райдержадміністрації інформацію та матеріали щодо розгляду окремих звернень громадян на засідання комісії з питань розгляду звернень громадян в райдержадміністрації;
- опрацьовує звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації. Зокрема, здійснює первинний розгляд звернення, вичитує текст звернення та відповідає за формування його короткого змісту. Згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації надсилає електронною поштою виконавцям у сканованому вигляді звернення та реєстраційно-контрольні картки до них для розгляду. Разом з тим, надсилає заявникам відповідні повідомлення про розгляд їхніх звернень. Відповідно до вимог Інструкції вносить в базу даних

електронних програм «Звернення громадян» відомості про реєстрацію, персональні дані громадян та розгляд звернень;

- виконує інші операції з базами даних на комп'ютерному устаткуванні в системі електронної реєстрації звернень громадян («Звернення громадян») щодо остаточного розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань, несе персональну відповідальність за належне її ведення;

- опрацьовує отриману від структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконавчих комітетів селищних і сільських рад, інших підприємств, установ та організацій району інформацію, що стосується розгляду звернень громадян;

- здійснює контроль за забезпеченням оперативного вжиття органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями району, відповідно до їх повноважень, заходів щодо розв'язання проблем, які спричинили звернення, вирішення порушених у них питань;

- повертає на доопрацювання проекти відповідей структурним підрозділам райдержадміністрації, територіальним органам міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконкомам селищних і сільських рад, у разі їх неналежної підготовки, допущення у них формалізму, неточностей та помилок редакційного і граматичного характеру;

- контролює своєчасне виконання структурними підрозділами райдержадміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконавчими комітетами селищних і сільських рад, підприємствами, установами та організаціями району доручень керівництва райдержадміністрації щодо розгляду питань, порушених у зверненнях громадян;

- повідомляє керівника апарату райдержадміністрації про факти порушення виконавцями контрольних строків та тягання при розгляді звернень громадян;

- здійснює контроль за дотриманням структурними підрозділами райдержадміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконавчими комітетами селищних і сільських рад, підприємствами, установами та організаціями району законодавства про звернення громадян та за результатами перевірки готує довідки, що містять в собі аналіз, висновки та пропозиції з усіх питань, які перевірялися;

- здійснює згідно з графіком, затвердженим головою райдержадміністрації, та планом роботи головного спеціаліста перевірки стану роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконкомах селищних і сільських рад, на підприємствах, в установах, організаціях району, та за результатами яких готує службові/доповідні записки голові райдержадміністрації;

- надає методичну і практичну допомогу структурним підрозділам райдержадміністрації, територіальним органам міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконкомам селищних і сільських рад в організації роботи із зверненнями та проведенні особистого/виїзного прийомів громадян; проводить навчання-семінари з питань роботи із зверненнями громадян для працівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;

- роз'яснює громадянам, які звертаються до райдержадміністрації, норми Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», порядок реалізації їх конституційних прав на звернення тощо;

- надає громадянам інформацію про графік прийому громадян керівництвом райдержадміністрації, роз'яснює шляхи вирішення порушених ними питань та задоволення законних вимог, поновлення порушених конституційних прав, надає практичну допомогу в написанні заяв, пропозицій тощо.

Головний спеціаліст несе персональну відповідальність за:

- дотримання конфіденційності щодо нерозголошення персональних даних громадян та інформації, отриманої у ході опрацювання звернень;
- ведення і збереження справ щодо розгляду звернень громадян.

Головний спеціаліст є представником райдержадміністрації для участі у прийомі громадян, які звертаються до районної державної адміністрації та центральних органів виконавчої влади.

При виконанні посадових обов'язків головний спеціаліст повинен:

- своєчасно і точно виконувати рішення органів державної влади, розпорядження, вказівки керівництва райдержадміністрації;

- зберігати в таємниці інформацію, що стала відома під час виконання обов'язків, яка відповідно до законодавства не підлягає розголошенню;

- дотримуватися високої культури спілкування, шанобливо ставитися до керівників і співробітників, інших осіб, з якими виникають відносини під час виконання своїх посадових обов'язків та запобігати виникненню конфліктних ситуацій у стосунках, не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити іміджу державного службовця, інтересам суспільства та держави;

- з повагою ставитись до прав, обов'язків та законних інтересів громадян, додержуватися загально визнаних етичних норм поведінки, високої культури спілкування (уникати нецензурної лексики, не допускати використання підвищеної інтонації під час спілкування), не проявляти свавілля або байдужість до їхніх правомірних дій та вимог, не допускати прояви бюрократизму, нестриманість у висловлюваннях та не вчиняти дій, що дискредитують орган державної влади або ганьблять репутацію державного службовця;

- поліпшувати свої уміння, знання і навички відповідно до функцій та завдань займаної посади, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень;

- раціонально та ефективно використовувати матеріальні та фінансові ресурси, що доручені;
- дотримуватись правил внутрішнього службового розпорядку;
- на вимогу керівництва райдержадміністрації надавати письмове пояснення щодо порушень, допущених у роботі під час виконання посадових обов'язків;
- вносити на розгляд голови райдержадміністрації пропозиції з удосконалення в т.ч. по корегуванню процесу чи процесів, зміни та доповнення по документації системи управління якістю;
- виконувати інші доручення керівництва районної державної адміністрації.

### **Права**

Головний спеціаліст має право:

- перевіряти дотримання Закону України «Про звернення громадян» структурними підрозділами райдержадміністрації, виконавчими комітетами сільських, селищних рад, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, окремими бюджетними установами району;
- отримувати від інших структурних підрозділів райдержадміністрації підприємств, установ та організацій інформацію та матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;
- здійснювати інші функції та повноваження відповідно до розпоряджень та доручень голови районної державної адміністрації;
- представляти районну державну адміністрацію в органах влади, на підприємствах, в установах та організаціях з питань, що належать до його компетенції;
- перевіряти стан розгляду та виконання окремих звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації;
- приймати участь у проведенні «Дня контролю» щодо результатів розгляду звернень у структурних підрозділах райдержадміністрації, територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконкомах сільських, селищних рад, в окремих бюджетних установах району;
- вивчати стан роботи з розгляду звернень громадян та дотримання чинного законодавства у структурних підрозділах райдержадміністрації, територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконкомах селищних і сільських рад, окремих бюджетних установах району та готувати службові/доповідні записки голові райдержадміністрації.

### **Відповідальність**

Головний спеціаліст несе персональну відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень пов'язаних з прийняттям на державну

службу та її проходженням, а також за порушення Правил внутрішнього службового розпорядку та Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. При порушенні законодавства щодо проходження державної служби головний спеціаліст несе дисциплінарну, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно із чинним законодавством.

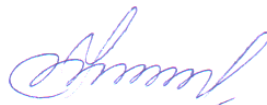
#### Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

Головний спеціаліст, в установлені терміни, отримує необхідну для виконання своїх завдань та функцій інформацію від відповідних установ і підрозділів.

Бере участь в підготовці документів спільно з структурними підрозділами районної державної адміністрації.

Головний спеціаліст, в установлені терміни, інформує про виконання покладених на нього обов'язків і завдань керівника апарату та керівництво районної державної адміністрації.

Керівник апарату районної  
державної адміністрації



І. БАЩУК

Ознайомлений(а):

24. 11. 2017 р.  - Шустова О.