

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату районної
державної адміністрації



2018 року

**Посадова інструкція
головного спеціаліста загального відділу апарату районної державної
адміністрації (по роботі із зверненнями громадян)**

Загальні положення

Головний спеціаліст загального відділу (по роботі із зверненнями громадян) (далі: головний спеціаліст) забезпечує ефективне виконання завдань щодо реалізації державної політики по забезпеченню реалізації громадянами конституційного права на звернення відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Підпорядковується начальнику загального відділу апарату райдержадміністрації та голові райдержадміністрації.

Призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату районної державної адміністрації, згідно з чинним законодавством.

На посаду головного спеціаліста відділу призначаються громадяни України, які мають вищу освіту відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, бакалавра, без досвіду роботи, вільно володіють державною мовою.

У своїй діяльності головний спеціаліст керується Конституцією України, актами законодавства та нормативними документами щодо державної служби та діяльності районної державної адміністрації, Указами Президента України, постановами та розпорядженнями органів влади вищого рівня, Регламентом районної державної адміністрації, Положенням про апарат районної державної адміністрації, Положенням загальний відділ апарату районної державної адміністрації та цією посадовою інструкцією.

Головний спеціаліст повинен знати Конституцію України; закони України, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади вищого рівня та інші нормативні документи, що регулюють розвиток відповідних сфер управління; практику застосування чинного законодавства; методи контролю; основи архівної справи; Інструкцію з

діловодства; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби; державну мову.

Вимоги: вища освіта за освітнім ступенем не нижче молодшого бакалавра або бакалавра, без вимог до стажу, вільне володіння державною мовою.

Виконує технічні функції по забезпеченню і обслуговуванню роботи голови, першого заступника та заступника голови райдержадміністрації.

На час відпустки, хвороби та відсутності з інших поважних причин головного спеціаліста загального відділу (з питань контролю) виконує його обов'язки.

На час відпустки хвороби та відсутності з інших поважних причин головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян його обов'язки виконує головний спеціаліст з питань контролю.

Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст відділу:

- 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;
- опрацьовує звіти щодо роботи із зверненнями громадян в селищних, сільських 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 ;
- готує проекти доручень, розпоряджень голови райдержадміністрації щодо роботи із зверненнями громадян;
- надає начальнику відділу 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. Здійснює первинний розгляд звернення, вичитує текст звернення та відповідає за формування його короткого змісту. Згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації надсилає електронною поштою або передає особисто виконавцям у сканованому вигляді звернення та реєстраційно-контрольні

картки до них для розгляду. Разом з тим надсилає заявникам відповідні повідомлення про розгляд їх звернень. Відповідно до вимог Інструкції вносить в базу даних електронних програми «Звернення громадян» відомості про реєстрацію, персональні дані громадян, розгляд звернень та несе персональну відповідальність за належне їх ведення;

- виконує інші операції з базами даних на комп'ютерному устаткуванні в системах електронної реєстрації звернень громадян («Звернення громадян») щодо остаточного розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань, несе персональну відповідальність за належне їх 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 начальника відділу або керівника апарату райдержадміністрації про факти порушення виконавцями контрольних строків та тяганину 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;

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.

При виконанні посадових обов'язків повинна:

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

- 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.

Зобов'язується дотримуватися правил внутрішнього розпорядку трудової дисципліни.

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

Права

Головний спеціаліст має право:

- перевіряти дотримання Закону України «Про звернення громадян» структурними підрозділами райдержадміністрації, виконавчими комітетами сільських, селищних рад, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, підпорядкованих підприємств, установ, організацій району;

- отримувати від інших структурних підрозділів райдержадміністрації підприємств, установ та організацій інформацію та матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань, а також в установленому законом порядку інформацію з обмеженим доступом у зв'язку із виконанням обов'язків щодо запобігання та виявлення корупції;

- отримувати від працівників райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій усні та письмові пояснення з питань, які виникають під час проведення службових розслідувань (перевірок), пов'язаних із корупцією;

- ініціювати перед головою, керівником апарату райдержадміністрації питання щодо надсилання запитів до державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми

власності з метою отримання від них відповідної інформації та матеріалів, необхідних для виконання завдань щодо запобігання та виявлення корупції.

- здійснювати інші функції та повноваження відповідно до розпоряджень та доручень голови районної державної адміністрації.

- надавати методичну і практичну допомогу відділам і управлінням райдержадміністрації, виконкомам селищних та сільських рад в організації роботи із зверненнями громадян.

Відповідальність

За порушення вимог законодавства, неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків та завдань, бездіяльність чи невикористання наданих йому прав, порушення норм етики та поведінки державного службовця і обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням, несе відповідальність у відповідності до Кзпп, Законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про боротьбу з корупцією», Про державну службу» інших нормативних актів, що регламентують діяльність державного службовця.

Взаємовідносини (зв'язки за посадою)

Головний спеціаліст підтримує ділове співробітництво відділу із структурними підрозділами райдержадміністрації, органами державної влади та місцевого самоврядування. У встановленому порядку запитує та безкоштовно отримує від державних органів та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, підприємств, установ та організацій різних форм власності необхідні статистичні та оперативні дані, звіти і інформацію з питань, що стосується виконання службових обов'язків.

Начальник загального відділу



О. Пархомчук

З інструкцією
ознайомлена /Олексюк Н.В./

20.11.2010

20.11.2010