

ЗАТВЕРДЖУЮ



Керівник апарату Харківської
обласної державної адміністрації

Вікторія БЕЛЯВЦЕВА

2019 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
головного спеціаліста відділу роботи із
зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації
Наталії ПЕРЕПЕЛИЦІ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – головний спеціаліст) забезпечує організацію роботи із зверненнями громадян в апараті Харківської обласної державної адміністрації.

1.2. Головний спеціаліст відділу підпорядковується начальнику відділу та його заступнику.

1.3. Головний спеціаліст відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством.

1.4. Головний спеціаліст відділу в своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про державну службу», «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», іншими законами України, актами Президента України, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, Регламентом Харківської обласної державної адміністрації, Положенням про апарат обласної державної адміністрації, а також наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

1.5. На посаду головного спеціаліста відділу призначається особа, яка має вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.6. Головний спеціаліст відділу повинен знати практику застосування чинного законодавства, загальні правила етичної поведінки державного службовця; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби; ділову мову; володіти державною мовою.

1.7. Заміщає головного спеціаліста відділу Дениса Феня у разі його відсутності. У разі відсутності Наталії Перепелиці її заміщує головний спеціаліст відділу Денис Фень.

II. ЗАВДАННЯ ТА ОBOB'ЯЗКИ

2.1. Головний спеціаліст відділу:

- здійснює в межах своїх повноважень опрацювання звернень громадян після їх розгляду керівництвом обласної державної адміністрації шляхом введення до системи автоматизації діловодства та електронного документообігу даних про хід виконання розгляду звернень громадян, організує їх передачу виконавцям для подальшого одержання оперативних довідок, звітів та аналізу роботи із зверненнями громадян;

- аналізує зміст і тематику порушених у зверненнях питань, здійснює добірку попередніх матеріалів тощо;

- здійснює підготовку відповідних листів у разі надсилання звернень на розгляд за належністю до інших органів, формує справи за результатами розгляду звернень;

- контролює в межах своїх повноважень своєчасне виконання структурними підрозділами обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціям, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями області доручень керівництва обласної державної адміністрації щодо розгляду питань, порушених у зверненнях громадян;

- бере участь у розробці методичних матеріалів щодо вдосконалення організації роботи по розгляду звернень громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування;

- проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом;

- бере участь у підготовці щоквартальних узагальнених відомостей щодо роботи із зверненнями громадян для інформування Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України;

- здійснює, в межах повноважень, перевірки додержання законодавства за зверненнями громадян у райдержадміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах;

- надає практичну та методичну допомогу щодо роботи із зверненнями громадян при проведенні відповідної перевірки;

- здійснює підготовку матеріалів для розгляду на засіданні колегії обласної державної адміністрації з питань звернень громадян;

- контролює в межах своїх повноважень надання та узагальнює інформацію структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, організацій, підприємств та установ щодо виконання рішень колегії, розпоряджень, доручень голови обласної державної адміністрації, що стосуються розгляду звернень громадян;

- за дорученням начальника відділу готує проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;

- щокварталу готує узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян і вирішення порушених у них питань для розміщення у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації;

- розглядає за дорученням керівництва відділу окремі звернення громадян, за результатами розгляду готує довідки, відповіді;

- повідомляє начальника відділу про факти порушення виконавцями контрольних строків і тяганину при розгляді звернень громадян;

- бере участь у розробленні нормативних та організаційно-методичних документів з питань діяльності відділу;

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

- дотримується правил внутрішнього трудового розпорядку.

- у межах своєї компетенції виконує також інші доручення начальника відділу та його заступника.

2.2. Головний спеціаліст зобов'язаний не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які йому було довірено або які стали йому відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.

III. ПРАВА

Головний спеціаліст має право:

3.1. Вносити в установленому порядку пропозиції щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Перевіряти стан організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях.

3.3. Повертати виконавцям документи та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення вимог Інструкції з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації та Інструкції 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.

3.4. Отримувати необхідну інформацію від структурних підрозділів обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій для виконання своїх посадових обов'язків.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Головний спеціаліст, згідно з чинним законодавством України, несе відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних із прийняттям на державну службу та її проходженням.

V. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (ЗВ'ЯЗКИ) ЗА ПОСАДОЮ

Для виконання обов'язків і реалізації прав головний спеціаліст взаємодіє:

з працівниками структурних підрозділів обласної державної адміністрації та її апарату, районних державних адміністрацій та виконавчих органів місцевого самоврядування, а також із закладами, установами та організаціями усіх форм власності, об'єднаннями громадян, окремими громадянами з питання забезпечення організації діловодства за зверненнями громадян у Харківській обласній державній адміністрації;

з працівниками організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації з питання надання довідок про стан організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації та районних державних адміністраціях.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації



Тетяна ГРАВНОВА

З посадовою інструкцією ознайомлена:



Наталія ПЕРЕПЕЛИЦЯ

23.08.2019