

## ПОГОДЖУЮ

Заступник начальника управління –  
начальник відділу управління персоналом  
та організаційної роботи  
соціального захисту населення  
Марківської райдержадміністрації

С.П.Безсонна  
«05» \_\_\_\_\_ 2019 р.

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник управління соціального  
захисту населення  
Марківської райдержадміністрації

С.О.Брюховецький  
«05» \_\_\_\_\_ 2019 р.



## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

*Головному спеціалісту сектору з питань звернень громадян  
управління соціального захисту населення  
Марківської райдержадміністрації Луганської області*

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права і відповідальність головного спеціаліста сектору з питань звернень громадян.

1.2. Метою посади є здійснення обліку звернень громадян та надання відповідей на запити, скарги.

1.3. Головний спеціаліст належить до професійної групи «Фахівці», є штатним працівником управління соціального захисту населення, призначається на посаду на конкурсній основі за наказом начальника управління соціального захисту населення Марківської райдержадміністрації у встановленому законодавством порядку.

1.4. Державний службовець, якому присвоєна категорія «В» 6-9 рангу.

1.5. Переведення, переміщення здійснюється на підставі власної заяви та наказу начальника управління соціального захисту населення Марківської райдержадміністрації.

1.6. Головний спеціаліст підпорядковується завідувачу сектору з питань звернень громадян, заступнику начальника управління і безпосередньо, начальнику управління соціального захисту населення.

1.7. Кваліфікаційні вимоги:

1.7.1. Вища освіта ступеня не нижче молодшого бакалавра або бакалавра за рішенням суб'єкта призначення, вільне володіння державною мовою.

1.7.2. Головний спеціаліст повинен знати:

- основи психології, конфліктології, правила норм етики та техніки спілкування;
- правила роботи зі зверненнями громадян, які звернулися;
- правила роботи з документами.

1.7.3. Повинен вміти:

- говорити українською мовою, знаходити спільну мову з громадянами, які звертаються у формі діалогу, побудованого на засадах привітності, діловитості, тактовності;

- вміти працювати на персональному комп'ютері та відповідних програмних засобах;

- визначати терміни, порядок і послідовність виконання робіт;

- працювати з документами (обробка, роз'яснення);

- особистою вимогою є: принциповість, рішучість і вимогливість у дотриманні чинного законодавства щодо вирішення питань свого напрямку роботи; ініціативність, особиста ввічливість, тактовність та витримка.



Має бути громадянином України, володіти українською мовою.

## **2. ЗАВДАННЯ ТА ОBOB'ЯЗКИ:**

2.1. Проводить роботу в громадській приймальні (ведення обліку, звіти, заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями);

2.2. Реєструє запити на публічну інформацію (в тому числі отримані в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації».

2.3. Готує графіки проведення особистих (у тому числі виїзних) прийомів громадян начальником управління СЗН;

2.4. Здійснює оперативне реагування на звернення громадян, що надходять до управління СЗН з «Урядової гарячої лінії»;

2.5. Приймає та реєструє звернення громадян які звернулися на прийом з особистих питань, розглядає листи, заяви, пропозиції, скарги (облік, звіти, заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями);

2.6. Своєчасно розглядає пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги громадян згідно Закону України «Про звернення громадян»;

2.7. Формує справи звернень громадян;

2.8. Аналізує письмові та усні звернення громадян, готує матеріали для своєчасного їх розгляду та інформування голови райдержадміністрації,

2.9. Забезпечує оприлюднення у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань;

2.10. Проводить збір документів для надання одноразової грошової особам, що потребують покращення умов, в тому числі інвалідам та непрацюючим малозабезпеченим особам;

2.11. Вносить дані до Єдиної інформаційної бази даних про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб;

2.12. Перевіряє правильність призначення та виплати пенсії згідно із чинним законодавством України органами Пенсійного Фонду України;

2.13. Веде облік щодо надання одноразової матеріальної допомоги (за рахунок коштів державного бюджету) інвалідам та непрацюючим малозабезпеченим особам;

2.14. Веде облік з виплати матеріальної допомоги (за рахунок коштів державного бюджету) військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби та надає зведені подання до ДСЗН;

2.15. Видає відповідні довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції;

2.12. Зобов'язаний декларувати свої доходи та доходи своєї сім'ї в порядку та у строки, визначені законодавством України.

2.13. Виконує всі обов'язки, викладені в ст. 8 Закону України «Про державну службу».

## **3. ПРАВА**

Головний спеціаліст сектору має право:

- не приймати до виконання неправильно оформлені документи, що суперечать чинному законодавству.

- брати участь у нарадах.

- безперешкодно відвідувати установи, організації з метою отримання інформації, необхідної для виконання своїх обов'язків.

- користуватися всіма правами, викладеними в ст. 7 Закону України «Про державну службу»

**Не має права:**



- забороняється розголошувати довірену йому державну таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом, установлену Законом України "Про інформацію" та "Про державну таємницю"

- займатися підприємницькою діяльністю безпосередньо чи через посередників, а також виконувати роботу на умовах сумісництва (крім наукової, викладацької, творчої діяльності, а також медичної практики);

- відмовляти фізичним, юридичним особам в інформації, навмисне затримувати її, надавати недостовірну чи неповну інформацію; відмовляти у видачі або затримувати підготовку та видачу фізичним або юридичним особам передбачених законодавством, інших документів.

- вимагати чи приймати від фізичних і юридичних осіб подарунки, послуги чи будь-які інші переваги, які є чи можуть виглядати як винагорода за рішення чи дії, які належать до його службових обов'язків;

- не правомірно втручатися, використовувати своє службове становище, у діяльність інших органів чи посадових осіб з метою перешкодити виконанню ними своїх повноважень;

Головний спеціаліст управління соціального захисту населення райдержадміністрації своєю поведінкою має продемонструвати, що не терпить будь-яких проявів корупції, відмітає пропозиції про незаконні послуги, чітко розмежовує службу і приватне життя, при найменших ознаках корумпованої поведінки інформує начальника управління соціального захисту населення Марківської райдержадміністрації або державний орган вищого рівня.

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ:**

Головний спеціаліст управління несе відповідальність за:

4.1. Якість та своєчасність виконання посадових обов'язків та завдань, використання наданих йому прав, норму етики поведінки та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням;

4.2. Додержання трудової і виконавської дисципліни.

4.3. За достовірність усіх даних, що складаються і представляються до Департаменту СЗН облдержадміністрації.

4.4. Дотриманням правил з охорони праці, протипожежної безпеки.

За невиконання чи неналежне виконання посадових обов'язків, визначених Законом України «Про державну службу» та іншими нормативно-правовими актами у сфері державної служби, посадовою інструкцією, а також порушення правил етичної поведінки та інше порушення службової дисципліни державний службовець притягається до дисциплінарної відповідальності у порядку, встановленому Законом України «Про державну службу».

Рішення про накладання дисциплінарного стягнення може бути оскаржено головним спеціалістом до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері державної служби, або до суду.

Захист прав і честі головного спеціаліста сектору здійснюється відповідно до законодавства.

Головний спеціаліст, як і інші громадяни, має право на приватне життя і повинен поважати приватне життя інших державних службовців, зберігати з цих питань конфіденційність інформації, якщо інше не встановлено законодавством України.

#### **5. УМОВИ РОБОТИ**

5.1. Режим роботи головного спеціаліста визначається відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку та колективного договору.

5.2. Заробітна плата головного спеціаліста складається з посадового окладу, доплати за ранг, надбавки за вислугу років, а також (в разі економії по фонду оплати праці) інших надбавок, премій.

5.3. Щорічні, додаткові та соціальні відпустки устанавлюються згідно ст. 57,58 Закону України "Про державну службу", Закону України "Про відпустки", КЗпП України, колективним договором УСЗН та інше.

5.4. У зв'язку з виробничою необхідністю головний спеціаліст повинен виїжджати в службові відрядження, йому відшкодовуються витрати на службові відрядження.

## **6. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (ЗВ'ЯЗКИ) ЗА ПОСАДОЮ:**

6.1. Головний спеціаліст сектору з питань звернень громадян управління взаємодіє з іншими структурними підрозділами районної державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, а також з підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності у сфері соціального захисту, забезпечення, охорони здоров'я, освіти, міграційної служби, зайнятості, внутрішніх справ, а також громадянами та об'єднаннями громадян недержавних організацій з питань надання соціальної підтримки населенню району в межах делегованих їй повноважень.

6.2. У період тимчасової відсутності (відпустка, відрядження, хвороба, навчання) його обов'язки покладаються на завідувача сектору з питань звернень громадян.