


**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Керівник апарату Подільської районної  
в місті Києві державної адміністрації

  
15. 06.

О. Окатий  
2018 рік

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**  
**головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян**  
**Подільської районної в місті Києві державної адміністрації**

**1. Загальні положення**

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян (далі - головний спеціаліст) призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до Закону України «Про державну службу».

1.2. На посаду головного спеціаліста призначається особа, яка відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про державну службу».

1.3. Головний спеціаліст безпосередньо підпорядковується начальнику відділу роботи із зверненнями громадян Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.4. Головний спеціаліст повинен знати Конституцію України, Закон України «Про звернення громадян», правила ділового етикету, правила й норми охорони праці та протипожежного захисту; державну мову на рівні вільного володіння; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби, а саме: систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»; структуру Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації); розподіл обов'язків між головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та керівництва Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

1.5. Головний спеціаліст у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян» (зі змінами та доповненнями Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», іншими законами; Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»; «Інструкцією 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", затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами); Методикою оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630; Класифікатором розгляду звернень громадян, який затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (із змінами); Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва" у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368 (зі змінами та доповненнями); Регламентом Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, а також Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян та іншими нормативно правовими актами.

## **2. Завдання та обов'язки**

2.1. Забезпечує прийом громадян, які звернулися до відділу роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

2.2. Здійснює попередній розгляд та реєстрацію звернень громадян, запитів на публічну інформацію в інформаційно-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва" (далі - Аскод), сканування письмових звернень та запитів, адресованих голові, першому заступнику голови, заступнику голови, керівнику апарату та заступнику керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, поданих громадянами на особистому прийомі, (в тому числі на виїзному) та направлених електронною поштою, поштою, а також, які надійшли на виконання з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). У реєстраційній картці модуля "Звернення громадян" та "Запити на публічну інформацію" Аскоду заповнює відповідні поля відповідно до визначеного порядку.

2.3. Готує проекти доручень за зверненнями та запитам на публічну інформацію голови, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, які зареєстровані в Аскоді.

2.4. Забезпечує своєчасне відправлення доручень визначеним виконавцям за зверненнями громадян та запитам на публічну інформацію в Аскоді.

2.5. Надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних

підприємств Подільського району щодо якісного розгляду звернень громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

2.6. Формує та перевіряє правильність спрямування документів до номенклатури справ, комплектує архів справ за зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію, які надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.7. За дорученням начальника відділу готує інформаційні довідки, звіти про стан розгляду звернень громадян та запитів на публічну інформацію у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.8. Виконує інші доручення начальника відділу, в тому числі розробляє пропозиції, рекомендації та листування, що відносяться до компетенції відділу.

2.9. У випадку відсутності головного спеціаліста, відповідального за здійснення контролю за опрацювання звернень громадян, виконує його функції.

### **3. Права**

3.1. Головний спеціаліст має право вносити начальнику відділу пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.

3.2. За дорученням начальника відділу перевіряти, відповідно до затвердженого графіка, організацію роботи зі зверненнями громадян та додержання чинного законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.3. Запитувати від визначених виконавців матеріали та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян.

3.4. Брати участь нарадах, круглих столах, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації та курсах підвищення кваліфікації державних службовців.

### **4. Відповідальність**

4.1. За якість та своєчасність виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. За розголошення змісту усних та письмових звернень громадян, доручень керівництва, якщо це не пов'язано із службовою діяльністю, відповідно до вимог чинного законодавства.

4.3. За дотримання виконавської та трудової дисципліни.

4.4. За неналежне виконання цієї інструкції.

## 5. Взаємовідносини за посадою

5.1. Головний спеціаліст у процесі виконання покладених на відділ завдань взаємодіє зі структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальними підприємствами Подільського району, виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією).


Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян



О. Аршинова

З посадовою інструкцією ознайомлена:

Головний спеціаліст

 Н. Пonomаренко  
15.06.2019