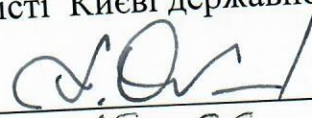


ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату Подільської районної  
в місті Києві державної адміністрації

  
\_\_\_\_\_

О. Окатий  
2018 рік

15. 06.

## **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», електронну систему реєстрації звернень громадян до КБУ «Контактний центр 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



07.02.2008 № 109/2008 “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. Здійснює контроль за виконанням доручень та термінів розгляду, належного опрацювання звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр». У відповідній електронній реєстраційній картці звернення заповнює відповідні поля за результатом розгляду, перевіряє наявність прикріпленої відповіді, вносить скановані відповіді, результат розгляду.

2.2. Організовує своєчасне доведення до виконавців доручень голови, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».

2.3. Готує нагадування визначеним виконавцям про невиконані доручення та наближення надходження термінів опрацювання звернень громадян.

2.4. Забезпечує своєчасне відправлення відповідей на звернення громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» поштою та електронною поштою.

2.5. Надає методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району з питань якісного розгляду



звернень громадян в межах повноважень відповідно до вимог чинного законодавства

2.6. Формує та перевіряє правильність спрямування документів до номенклатури справ, комплектує архів відділу.

2.7. Здійснює системний аналіз та узагальнення звернень з метою виявлення причин, що їх породжують, а також гострих загальних проблем, які потребують негайного розв'язання, інформує в установленому порядку щодо кількості і характеру звернень громадян, стану виконавської дисципліни.

2.8. Готує проекти листів за належністю для розгляду звернень громадян до інших органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, якщо вирішення порушених у зверненнях питань відноситься до їх компетенції і письмово інформує про це громадян, які подали звернення

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

2.10. Подає начальнику відділу аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».

2.11. У випадку відсутності головного спеціаліста, відповідального за попередній розгляд звернень до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр», виконує його функції.

2.12. Інформує начальника відділу про результати своєї діяльності.

### **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 до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».

3.4. Брати участь у нарадах, круглих столах, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

### **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 та КБУ «Контактний центр міста Києва».

Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян



О. Аршинова

З посадовою інструкцією ознайомлена:  
Головний спеціаліст

 О. Баранець  
15.06.2018