


ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату Подільської районної  
в місті Києві державної адміністрації



15.06

О.Окатиї  
2018 рік

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

**1. Загальні положення**

1.1. Начальник відділу роботи із зверненнями громадян (далі – начальник відділу) забезпечує реалізацію конституційних прав громадян на звернення, керує відділом роботи із зверненнями громадян (далі – відділ) та забезпечує виконання покладених завдань на відділ.

1.2. Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до Закону України «Про державну службу», за наявності висновку виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

1.3. Начальник відділу підпорядковується заступникові керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.4. На посаду начальника відділу призначається особа, яка відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про державну службу».

1.5. Начальник відділу повинен знати Конституцію України, Закон України «Про звернення громадян», правила ділового етикету, правила і 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).

1.6. Начальник відділу в 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. Організовує та координує роботу відділу відповідно до Положення про відділ.

2.2. Забезпечує єдиний порядок реєстрації та розгляд звернень громадян у модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (далі – Аскод).

2.3. Здійснює особистий прийом громадян, які звернулися до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.4. Забезпечує єдиний порядок розгляду звернень громадян та запитів на публічну інформацію від фізичних осіб, які передані на розгляд з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) через Аскод.

2.5. Забезпечує організаційно-правові заходи 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. Забезпечує необхідні умови належного контролю за дотриманням визначених актами законодавства розгляду звернень громадян, у разі потреби, в межах компетенції, вживає відповідних заходів.

2.7. Організовує особисті прийоми громадян голови, першого заступника голови, заступника голови та керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідно до затвердженого графіка.

2.8. Забезпечує організацію проведення прямих «гарячих» телефонних ліній голови, першого заступника голови, заступника голови та керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.9. Спрямовує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.10. Забезпечує порядок реєстрації запитів на публічну інформацію від фізичних осіб та контроль за їх розглядом відповідно до вимог положень чинного законодавства.

2.11. Організовує та проводить наради, круглі столи, надає методичну допомогу співробітникам підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району з питань розгляду звернень громадян.

2.12. Створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами справи.

2.13. Надсилає за належністю для розгляду звернення 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.

2.14. Розробляє та подає на погодження заступникові керівника апарату плани роботи відділу та звіти про виконану роботу.

2.15. Здійснює моніторинг надходження звернень громадян, представляє на апаратні наради інформацію, довідки про стан розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.16. За дорученням керівництва здійснює виїзний контроль за розглядом звернень громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.17. Забезпечує розгляд та контроль за зверненнями громадян, що надійшли від КБУ «Контактний центр міста Києва», відповідно до вимог чинного законодавства.

2.18. Розробляє та подає заступникові керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації пропозиції, рекомендації та проекти відомчих нормативно-правових актів з питань, що відносяться до компетенції відділу.

2.19. Здійснює системний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих проблем, які потребують негайного розв'язання, інформує в установленому порядку керівництво Подільської районної в місті Києві державної адміністрації щодо кількості і характеру звернень, стану виконавської дисципліни.

2.20. Забезпечує підготовку аналітичних довідок та звітів, в частині, що стосується звернень громадян та подає їх до вищих органів влади відповідно до графіка звітності.

2.21. Доповідає керівництву Подільської районної в місті Києві державної адміністрації про порушення чинного законодавства за розглядом звернень громадян.

2.22. Забезпечує зберігання службових документів, що надходять до відділу.

2.23. Розподіляє обов'язки між працівниками, очолює та контролює їх роботу.

2.24. Вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи відділу.

2.25. Інформує заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації про виконання обов'язків та доручень покладених на відділ.

### **3. Права**

3.1. Надавати заступникові керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.

3.2. Надавати завдання працівникам відділу, вимагати від них належного виконання посадових обов'язків і доручень.

3.3. Перевіряти, відповідно до затвердженого графіка, організацію роботи зі зверненнями громадян та додержання чинного законодавства про звернення громадян у діяльності структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.4. Запитувати та одержувати в установленому порядку від структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян та запитам на публічну інформацію.

3.5. Брати участь у колегіях, апаратних нарадах, засіданнях оперативного штабу, 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. В 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), КБУ «Контактний центр міста Києва».

З посадовою інструкцією ознайомлена:

Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян

  
O. Шекета  
15.06.2018