

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату Добропільської  
райдержадміністрації  
(посада)

О.І.Тешинська  
(ім'я та прізвище)

2010 року



## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

### 1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу <sup>1</sup>	Відділ документообігу, контролю, розгляду звернень громадян та організаційної діяльності апарату Добропільської райдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу <sup>1</sup>		
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу <sup>1</sup>		
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності <sup>1</sup>	Керівник апарату Добропільської райдержадміністрації	

### 2. Мета посади

Забезпечення організації роботи із зверненнями громадян в райдержадміністрації шляхом здійснення контролю за виконанням доручень керівних працівників райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян.

### 3. Основні посадові обов'язки

1	Забезпечення дотримання вимог Інструкції з діловодства, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян при підготовці ділових документів та відповідей на звернення громадян.
2	Забезпечення опрацювання (реєстрація, облік, направлення виконавцям на розгляд) звернень громадян що надходять до райдержадміністрації, ведення контрольної картотеки, поточного архіву.
3	Здійснення контролю за своєчасним наданням відповідей громадянам на їх звернення, виконанням доручень керівних працівників райдержадміністрації по розгляду звернень громадян.
4	Забезпечення організації особистих та виїзних прийомів громадян головою, заступником голови райдержадміністрації, у відповідності із затвердженим графіком.
5	Забезпечення організації роботи комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян та робочої групи райдержадміністрації з проведення перевірок результатів розгляду звернень громадян і обставин надходження до райдержадміністрації повторних та колективних звернень громадян.

6	Забезпечення підготовки проектів розпоряджень голови райдержадміністрації, що стосується компетенції відділу.
7	Забезпечення складання щомісячних, щоквартальних планів роботи відділу та планів роботи райдержадміністрації.
8	Здійснення щомісячного та щоквартального аналізу звернень громадян, виявлення причин надходження повторних та колективних звернень.
9	Забезпечення проведення телефонного зв'язку з населенням „Гаряча лінія” та функціонування «Телефону довіри»
10	Дотримування правил внутрішнього службового розпорядку райдержадміністрації.

#### 4. Права<sup>2</sup> (крім передбачених статтею 7 Закону України "Про державну службу")

Головний спеціаліст відділу має право:

1. Отримувати необхідну у встановленому порядку від державних органів влади, виконкомів сільських та селищної рад, підвідомчих підприємств, установ, організацій інформацію та матеріали, необхідні для виконання службових обов'язків.
2. Вимагати від виконавців своєчасного надання відповідей громадянам на їх звернення, виконання доручень керівних працівників райдержадміністрації по розгляду звернень громадян.
3. Повертати виконавцям документи за результатами розгляду звернень громадян та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення Інструкції з діловодства та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.
4. Розробляти та надавати в установленому порядку пропозиції з питань удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.
5. За дорученням керівництва представляти райдержадміністрацію в територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади району, на підприємствах, в установах та організаціях, з питань, що входять до компетенції відділу, а також брати участь в нарадах та інших заходах.
6. Проводити інструктування, консультації, надавати методичні рекомендації з питань ведення діловодства та з питань ведення діловодства по розгляду звернень громадян структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських та селищної рад.
7. На час відсутності у зв'язку з відпусткою, хворобою та іншими причинами начальник відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації заміщується головним спеціалістом відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації.

#### 5. Зовнішня службова комунікація<sup>2</sup>

Головний спеціаліст відділу взаємодіє з відділами, управліннями, іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, територіальними підрозділами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, посадовими особами органів місцевого самоврядування в межах компетенції відділу.

#### 6. Вимоги до компетентності

Вміння якісно вирішувати комплексні завдання; проводити постійний аналіз власної діяльності; вміння працювати з великими масивами інформації; здатність працювати в декількох напрямках одночасно (працювати при багатозадачності); знання законодавчої бази в межах компетенції відділу, володіти основами державного управління, технологіями адміністративної роботи, правилами ділового етикету та ділової

мови; основами психології; технічні вміння на рівні досвідченого користувача (вміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення (програм: MS Office, Outlook Express, Internet), використовувати офісну техніку, командна робота та взаємодія (вміння працювати в команді та надавати зворотний зв'язок), здатність підтримувати зміни та працювати з реакцією на них (приймати зміни та змінюватись); вміння ефективної службової комунікації, за потребою проведення публічних виступів на засіданнях, нарадах, колегіях, співпраця та налагодження взаємодії в межах компетенції; відкритість, вміння надавати пропозиції, обґрунтовувати власну позицію та презентувати її; особистісні компетенції (відповідальність; системність і самостійність в роботі; уважність до деталей; наполегливість; креативність та ініціативність; орієнтація на саморозвиток; орієнтація на обслуговування; вміння працювати в стресових ситуаціях), досягнення кінцевих результатів.

## 7. Умови служби<sup>2</sup>

Відповідно до Регламенту та Правил внутрішнього службового розпорядку Добропільської райдержадміністрації

### Погоджено

Начальник відділ документообігу,  
контролю, розгляду звернень громадян  
та організаційної діяльності апарату  
Добропільської райдержадміністрації

\_\_\_\_\_  
(посада безпосереднього керівника)<sup>3</sup>

  
(підпис)

В.Ю.Великанова  
(ім'я та прізвище)

02.01.2020  
(дата)

Начальник відділу фінансового  
забезпечення та управління персоналом –  
головний бухгалтер апарату  
Добропільської райдержадміністрації

\_\_\_\_\_  
(посада керівника служби  
управління персоналом)

  
(підпис)

О.М.Кіясь  
(ім'я та прізвище)

02.01.2020  
(дата)

### З посадовою інструкцією ознайомлена

  
(підпис)

02.01.2020  
(дата)

Ю.О.Щербак  
(ім'я та прізвище)

<sup>1</sup> Зазначається за наявності.

<sup>2</sup> Зазначається за потреби.

<sup>3</sup> Зазначається, якщо безпосередній керівник не є керівником державної служби в державному органі.

<sup>4</sup> Зазначається, якщо безпосередній керівник не є керівником самостійного структурного підрозділу.