ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о.керівника апарату, начальник управління документального забезпечення та контролю апарату обласної державної адміністрації

О. _____ Орися МЕЛЕНЧУК

"04" грудня 2019 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
ФЕРЛЕВИЧ МАРІЇ АНДРІЇВНИ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу[1]	Відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації (далі – Відділ)	
Найменування самостійного структурного підрозділу[1]	Апарат обласної державної адміністрації	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу[1]	Керівник апарату	

2. Мета посади

Забезпечує організацію роботи із розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян, які надійшли до облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» та організацію особистого прийому громадян головою облдержадміністрації, його заступниками та керівником апарату у встановленому чинним законодавством порядку.

3. Основні посадові обов'язки

1	Веде електронну базу даних звернень громадян, які надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».
2	Здійснює реєстрацію звернень, які надходять на урядову телефонну «гарячу лінію» від мешканців Чернівецької області через електронну базу даних звернень державної установи «Урядовий контактний центр».
3	Забезпечує направлення електронних реєстраційно-контрольних карток звернень громадян на урядову телефонну «гарячу лінію» на розгляд органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування відповідно до компетенції.
4	Вносить інформацію про результат розгляду звернення разом з електронною копією листа до бази даних державної установи «урядовий контактний центр».

5	Контролює виконання органами виконавчої влади на місцях, підприємствами, установами, організаціями Чернівецької міської ради, Герцаївського, Глибоцького, Новоселицького, Сторожинецького та Путильського районів доручень, наданих головою облдержадміністрації, його заступниками щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян.
6	На базі матеріалів розгляду звернень готує проекти відповідей Адміністрації Президента України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, редакціям різних засобів масової інформації, а також, при необхідності, заявникам зазначених вище районів.
7	Вивчає практику роботи органів виконавчої влади на місцях щодо забезпечення належного розгляду звернень громадян у Чернівецькій міській раді, Герцаївському, Глибоцькому, Новоселицькому та Сторожинецькому районах, одержує від них статистичні дані про надходження та розгляд заяв і скарг для аналізу та складання квартальних та річних звітів
8	Готує щомісячні та річні звіти про стан роботи із зверненнями громадян, які надходять на урядову телефонну «гарячу лінію»
9	Готує проекти розпоряджень облдержадміністрації.
10	Організовує роботу відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», Типового порядку обробки персональних даних у базах.

4. Права (крім передбачених статтею 7 Закону України "Про державну службу")

1. Представляти Відділ в інших органах влади при розгляді питань, що належать до його компетенції.
2.Здійснювати перевірки щодо додержання вимог чинного законодавства про звернення громадян та доступу до публічної інформації у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконкомах міських рад, міст обласного значення, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності.
3. Залучати у встановленому порядку, за погодженням з їх керівниками, окремих фахівців для розробки відповідних документів та виконання завдань, що стосуються роботи із зверненнями громадян та його компетенції.
4. Отримувати від посадових осіб інших органів виконавчої влади інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків.
5.Вносити на розгляд керівництву органу виконавчої влади пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації в органах виконавчої влади та їх апараті з питань, що стосуються його діяльності.

5. Зовнішня службова комунікація

В процесі виконання покладених на нього завдань, взаємодіє зі структурними підрозділами облдержадміністрації та її апарату, райдержадміністраціями, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, об'єднаннями громадян.

6. Вимоги до компетентності

Стресостійкість
Доброчесність
Мотивація
Відповідальність
Досягнення результатів
Неупередженість

7. Умови служби2

За відсутності головного спеціаліста Відділу Ферлевич Марії Андріївни обов'язки, віднесені до її компетенції виконує головний спеціаліст Пшеничко Олеся Володимирівна. На час відсутності головного спеціаліста Відділу Пшеничко Олесі Володимирівни виконує обов'язки, віднесені до її компетенції

Погоджено

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації
(посада безпосереднього керівника) _____ Володимир ДЬЯЧЕНКО 04.12.19
(підпис) (ім'я та прізвище) (дата)

Начальник управління персоналом та нагород апарату обласної державної адміністрації
(посада керівника служби управління персоналом) _____ Ігор ДРОБКО 04.12.19
(підпис) (ім'я та прізвище) (дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

_____ 04.12.19 Марія ФЕРЛЕВИЧ
(підпис) (дата) (ім'я та прізвище)

---

1 Зазначається за наявності.
2 Зазначається за потреби.
3 Зазначається, якщо безпосередній керівник не є керівником державної служби в державному органі.
4 Зазначається, якщо безпосередній керівник не є керівником самостійного структурного підрозділу.