

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник апарату Рівненської
обласної державної адміністрації

Олександр БІРЮКОВ

“03” 01 2020 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	Б
Посада	Начальник відділу	
Найменування структурного підрозділу	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації -	
Найменування самостійного структурного підрозділу	-	
Посада безпосереднього керівника	Керівник апарату обласної державної адміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності	-	

2. Мета посади

Здійснення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян, що надходять до обласної державної адміністрації з метою оперативного вирішення порушених у них питань.

3. Основні посадові обов'язки

1.	Здійснення контролю за дотриманням Закону України "Про звернення громадян", інших нормативно-правових документів з питань роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації, її структурних підрозділах, органах державної виконавчої влади на місцях.
2.	Планування роботи відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, здійснення контролю за виконанням. Надання пропозицій до планів роботи облдержадміністрації.
3.	Здійснення контролю виконання посадових обов'язків працівниками відділу, дотримання правил внутрішнього розпорядку, трудової і виконавської дисципліни. Здійснення координації роботи відділу з іншими відділами апарату, управліннями та департаментами облдержадміністрації.
	Забезпечення проведення консультацій та надання роз'яснень громадянам, які звернулися з проханням попереднього запису на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації, написання письмових, в тому числі електронних звернень, телефонної "гарячої лінії" облдержадміністрації, телефону довіри, порядок розгляду звернень громадян, інше.

4.	<p>Забезпечення організації та проведення особистого, в тому числі виїзного, прийому громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, та заступниками голови облдержадміністрації.</p> <p>Здійснення попереднього розгляду письмових та електронних звернень (пропозицій, заяв і скарг) громадян для наступної доповіді голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови облдержадміністрації.</p> <p>Забезпечення організації роботи громадської приймальні Рівненської обласної державної адміністрації.</p>
5.	<p>Здійснення контролю за своєчасністю направлення працівниками відділу доручень керівництва на звернення громадян структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомам рад міст обласного значення, обласним організаціям для відповідного розгляду і вирішення, а також повідомлення заявникам про наслідки розгляду їх звернень.</p> <p>Здійснення контролю за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, в тому числі через органи влади вищого рівня, за результатами розгляду надання відповідей заявникам.</p>
6.	<p>Складання статистичних звітів та аналітичних довідок з питань розгляду звернень громадян для надання керівництву облдержадміністрації, органам влади вищого рівня, розміщення на WEB - сторінці облдержадміністрації.</p> <p>Інформування органів влади вищого рівня, керівництва облдержадміністрації про виконання вимог Закону України "Про звернення громадян" Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, інших нормативно правових актів в облдержадміністрації, райдержадміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації.</p>
7.	<p>Організація та здійснення підготовки матеріалів на засідання колегії облдержадміністрації, проектів розпоряджень голови облдержадміністрації, інших службових документів з питань, які відносяться до компетенції відділу.</p>
8.	<p>Організація та проведення засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації.</p> <p>Організація та проведення «днів контролю» з питань виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, інших нормативно-правових актів у райдержадміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації.</p> <p>Організація проведення та формування пакету документів на засідання Комісії з питань надання одноразової матеріальної допомоги найбільш не захищеним верствам населення Рівненської області.</p> <p>Забезпечення виконання Постанови КМУ від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної устави «Урядовий контактний центр».</p>
9.	<p>Організація та проведення моніторингу організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, інших нормативно правових актів у райдержадміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації. За дорученням керівництва облдержадміністрації здійснення перевірок фактів, викладених у зверненнях громадян на місцях.</p> <p>Надання методичної та практичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям з питань, що належать до компетенції відділу.</p> <p>Здійснення підготовки матеріалів для організації та проведення короткострокових тематичних семінарів на базі комунального навчального закладу «Рівненський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій» з питань роботи із зверненнями громадян.</p>

10.	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.
-----	--

4. Права

- 1) Взаємодія зі структурними підрозділами облдержадміністрації, районними державними адміністраціями, підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери управління облдержадміністрації, та органами місцевого самоврядування з питань, що належать до компетенції відділу
- 2) Одержання у встановленому законодавством порядку від посадових осіб та іншого персоналу апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій інформації, необхідної для здійснення покладених завдань

5. Зовнішня службова комунікація

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації, та органи місцевого самоврядування, органи влади вищого рівня.

6. Вимоги до компетентності


Комунікація та взаємодія
Досягнення результатів,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби²

Здійснення відряджень в межах районів області.

Погоджено

Начальник відділу кадрової роботи
апарату облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03. 01. 20
(дата)

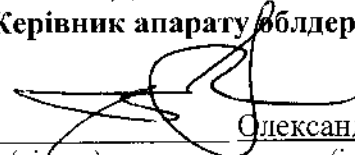
З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

Рорезока В.І.
(підпис)

03. 01. 20
(дата)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату облдержадміністрації



Олександр БІРЮКОВ

(підпис)

(ім'я та прізвище)

"03" 08 . 2010 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу ¹	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹	-	

2. Мета посади

Дотримання виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснення попереднього розгляду, реєстрації та опрацювання письмових звернень громадян, які надійшли поштою, переданих громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, а також звернень громадян, що надійшли через органи влади вищого рівня, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, засоби масової інформації, підприємства, установи, організації до Рівненської обласної державної адміністрації.
2	Забезпечення дотримання встановлених термінів та об'єктивності розгляду письмових звернень громадян з Березнівського, Володимирецького, Гощанського, Дубровицького, Зарічненського, Здолбунівського, Костопільського, Острозького, Рівненського, Сарненського районів.

3	Ведення діловодства відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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".
4	Підготовка проектів відповідей на звернення, перевірка якості підготовлених виконавцями відповідей про наслідки розгляду питань, порушених у зверненнях громадян, своєчасне інформування начальника відділу про факти порушення термінів, тяганини або формально - бюрократичного підходу до розгляду листів, заяв і скарг громадян.
5	Здійснення контролю за своєчасним та об'єктивним розглядом, взятих на контроль органами влади вищого рівня, народними депутатами України, засобами масової інформації, керівництвом облдержадміністрації звернень громадян, направлених в структурні підрозділи облдержадміністрації, райдержадміністрації, виконавчі комітети рад міст обласного значення, в установи і організації для розгляду і вирішення.
6	Здійснення моніторингу (перевірок) з питань організації роботи із зверненнями громадян, виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 у Березнівському, Володимирецькому, Гоцанському, Рівненському районах, управлінні культури і туризму облдержадміністрації, управлінні у справах молоді та спорту облдержадміністрації, службі у справах дітей облдержадміністрації.
7	Надання методичної та практичної допомоги працівникам, які відповідають за організацію роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих комітетах рад міст обласного значення.
8	Здійснення підготовки матеріалів для проведення «днів контролю» при першому заступнику, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
9	Проведення зняття документів з контролю на підставі відповідей виконавців за рішенням керівництва облдержадміністрації. Здійснення копіювання та надання загальному відділу апарату облдержадміністрації документів для направлення виконавцям в установлені строки письмових звернень відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації. Підготовка документів для здачі в архів на збереження відповідно до номенклатури справ.
10	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

4. Права.

- 1) За дорученням начальника відділу представляти відділ в районних державних адміністраціях, структурних підрозділах обласної державної адміністрації при розгляді питань, що належать до компетенції відділу, брати участь у перевірях на місцях фактів, викладених в окремих зверненнях громадян;
- 2) Одержання у встановленому законодавством порядку від посадових осіб та іншого персоналу апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій інформації, необхідної для здійснення покладених завдань.

5. Зовнішня службова комунікація.

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації та органи місцевого самоврядування.

6. Вимоги до компетентності

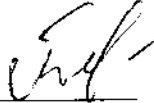
Комунікація та взаємодія,
Досягнення результатів,
Технічні вміння,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби

Здійснення відряджень в межах районів.

Погоджено

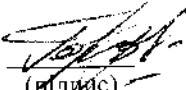
Начальник відділу кадрової
роботи апарату облдержадміністрації


(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03.08.20
(дата)

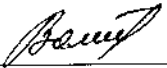
Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

Валентина ГОРЕЦЬКА
(ім'я та прізвище)

03.08.20
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)


(підпис)

03.08.20
(дата)

Світлана ВОЛОЧНЮК
(ім'я та прізвище)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату облдержадміністрації



Олександр БІРЮКОВ

(ім'я та прізвище)

"13" *ст. 2010* року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу ¹	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи апарату облдержадміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹	-	

2. Мета посади

Дотримання виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанов Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснення попереднього запису та організацію особистого прийому громадян до голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови облдержадміністрації відповідно до графіка прийому громадян посадовими особами облдержадміністрації.
2	Забезпечення дотримання встановлених термінів та об'єктивність розгляду звернень громадян поданих на особистому прийомі до голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови облдержадміністрації громадян з Березнівського, Володимирецького, Дубенського, Костопільського, Здолбунівського, Рокитнівського, Сарненського районів, міст Дубно, Вараш.

3	Ведення діловодства відповідно до Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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".
4	Опрацювання звернень, які надходять на телефон довіри Рівненської обласної державної адміністрації.
5	Здійснення підготовки кореспонденції для розгляду першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації, здійснення контролю за виконанням доручень з питань розгляду звернень громадян у закріплених районах.
6	Зняття документів з контролю на підставі відповідей виконавців і рішення керівництва облдержадміністрації у закріплених районах.
7	Здійснення моніторингу (перевірки) з питань організації роботи із зверненнями громадян, виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 Дубенській, Рокитнівській, Сарненській райдержадміністраціях, м. Дубно. Підготовки довідок з відповідними зауваженнями, рекомендаціями та надсилання на місця для врахування в роботі.
8	Внесення до комп'ютерної програми даних на звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації у закріплених районах і містах області. Здійснення копіювання та надання загальному відділу апарату облдержадміністрації документів для направлення виконавцям в установлені строки отриманих на особистому прийомі відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації у закріплених районах. Відповідно до номенклатури справ підготовка документів (справ) для здачі в архів.
9	Здійснення підготовки матеріалів для проведення "днів контролю" при першому заступнику голови, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
10	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

4. Права.

- 1) За дорученням начальника відділу представляти обласну державну адміністрацію в інших органах управління при розгляді питань, що належать до компетенції відділу;
- 2) Запитувати, за згодою свого керівництва, та отримувати від посадових осіб, інших органів виконавчої влади інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків;
- 3) Брати участь у нарадах, з питань, пов'язаних з виконанням функціональних обов'язків.

5. Зовнішня службова комунікація.

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації, та органи місцевого самоврядування.

6. Вимоги до компетентності

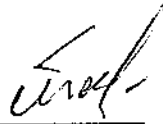
Комунікація та взаємодія,
Досягнення результатів,
Технічні вміння,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби

Здійснення відряджень в межах районів області.

Погоджено


Начальник відділу кадрової
роботи апарату облдержадміністрації


(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

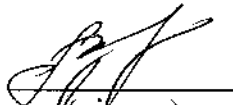
Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

Валентина ГОРЕЦЬКА
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)



(підпис)

03.01.20
(дата)

Наталія ВОЗНЮК
(ім'я та прізвище)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату облдержадміністрації



Олександр БІРЮКОВ

(підпис)

(ім'я та прізвище)

"03" січня року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Провідний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу ¹	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹	-	

2. Мета посади

Дотримання виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснення попереднього розгляду, реєстрації та опрацювання письмових звернень громадян, які надійшли поштою, переданих громадянином особисто або через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, а також звернень громадян, що надійшли через органи влади вищого рівня, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, засоби масової інформації, підприємства, установи, організації до Рівненської обласної державної адміністрації.
2	Забезпечення дотримання встановлених термінів та об'єктивності розгляду звернень громадян з Демидівського, Дубенського, Корецького, Млинівського, Радивилівського районів, міст Дубно, Острог, Вараш, Рівне, інших областей України.

3	Ведення діловодства відповідно до Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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".
4	Здійснення підготовки проектів відповідей на звернення, перевірки якості підготовлених виконавцями відповідей про наслідки розгляду питань, порушених у зверненнях громадян, своєчасного інформування начальника відділу про факти порушення термінів, тяганини або формально - бюрократичного підходу до розгляду листів, заяв і скарг громадян.
5	Здійснення моніторингу (перевірок) з питань організації роботи із зверненнями громадян, виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 у Демидівській, Корецькій, Млинівській райдержадміністраціях та управліннях освіти і науки, охорони здоров'я облдержадміністрації. Надсилання довідок з відповідними зауваженнями, рекомендаціями до виконавців для врахування в роботі.
6	Здійснення підготовки матеріалів для проведення «днів контролю» при першому заступнику, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
7	Здійснення зняття документів з контролю на підставі відповідей виконавців, яким було надіслано звернення на розгляд відповідно до рішення керівництва облдержадміністрації.
8	Здійснення копіювання документів та надання загальному відділу апарату облдержадміністрації документів для направлення виконавцям в установлені терміни письмових звернень. Відповідно до номенклатури справ, підготовлення документів (справ) для здачі в архів на збереження.
9	Здійснення підготовки матеріалів для проведення «днів контролю» при першому заступнику, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
10	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

4. Права.

- 1) За дорученням начальника відділу представляти відділ в районних державних адміністраціях, структурних підрозділах обласної державної адміністрації при розгляді питань, що належать до компетенції відділу, брати участь у перевітках на місцях фактів, викладених в окремих зверненнях громадян;
- 2) Одержання у встановленому законодавством порядку від посадових осіб та іншого персоналу апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій інформації, необхідної для здійснення покладених завдань

5. Зовнішня службова комунікація.

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації, та органи місцевого самоврядування

6. Вимоги до компетентності


Комунікація та взаємодія,
Досягнення результатів,
Технічні вміння,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби

Здійснення відряджень в межах районів області.

Погоджено

Начальник відділу кадрової
роботи апарату облдержадміністрації


(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03.06.20
(дата)

Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

Валентина ГОРЕЦЬКА
(ім'я та прізвище)

03.06.20
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)



(підпис)

03.06.2020
(дата)

Людмила ТХОРУК
(ім'я та прізвище)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату облдержадміністрації



Олександр БІРЮКОВ

(підпис)

(ім'я та прізвище)

"03" 07 2010 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу ¹	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹	-	

2. Мета посади

Дотримання виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Основні посадові обов'язки

1	Підготовка проектів підсумкових інформацій на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008, постанови Кабінету Міністрів України від 14.02.2008 та від 24.09.2008 № 858, інших розпоряджень голови облдержадміністрації по роботі із зверненнями громадян.
2	Здійснення підготовки зведених річних звітів про наявність та стан розгляду звернень громадян, електронних звернень, що надходять до облдержадміністрації у розрізі районів і міст за відповідними напрямками для інформування центральних органів державної влади.
3	Здійснення підготовки аналітичної довідки про роботу із зверненнями громадян, проекту розпоряджень голови облдержадміністрації, статистичних та графічних матеріалів на засідання колегії облдержадміністрації.

4	Здійснення опрацювання та реєстрацію звернень громадян, які надходять на електронну адресу відділу роботи із зверненнями громадян, головну скриньку облдержадміністрації.
5	Здійснення моніторингу (перевірок) з питань організації роботи із зверненнями громадян, виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 у Дубровицькій, Зарічненській, Костопільській, Радивилівській райдержадміністраціях, м. Вараш, департаментів економічного розвитку і торгівлі, агропромислового розвитку, соціального захисту населення облдержадміністрації, управлінні інфраструктури та промисловості облдержадміністрації. Надсилання довідок з відповідними зауваженнями, рекомендаціями до виконавців для врахування в роботі.
6	Здійснення ведення діловодства відповідно до Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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".
7	Здійснення підготовки планів роботи відділу та звітів про їх виконання. Здійснення підготовки матеріалів для звітів голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 "Про затвердження методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у органах виконавчої влади".
8	Здійснення підготовки матеріалів для проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації (протоколи, протокольні доручення, тощо).
9	Здійснення підготовки матеріалів для проведення «днів контролю» при першому заступнику, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
10	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

4. Права.

1) За дорученням начальника відділу представляти відділ в районних державних адміністраціях, структурних підрозділах обласної державної адміністрації при розгляді питань, що належать до компетенції відділу;

внесення пропозиції начальнику відділу щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян та організації проведення особистого прийому, удосконалення комп'ютерної програми з питань роботи із зверненнями громадян; запитувати, за згодою безпосереднього керівництва, та отримувати від посадових осіб інших органів виконавчої влади інформацію необхідну для виконання службових обов'язків.

2) Одержання у встановленому законодавством порядку від посадових осіб та іншого персоналу апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій інформації, необхідної для здійснення покладених завдань

5. Зовнішня службова комунікація.

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації, та органи місцевого самоврядування

6. Вимоги до компетентності

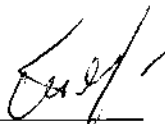
Аналітичні здібності,
Ефективність аналізу та висновків,
Комунікація та взаємодія,
Досягнення результатів,
Технічні вміння,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби

Здійснення відряджень в межах районів області.

Погоджено

Начальник відділу кадрової
роботи апарату облдержадміністрації


(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

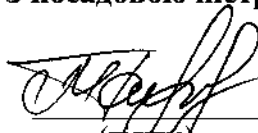
Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

Валентина ГОРЕЦЬКА
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

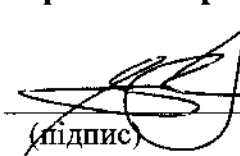

(підпис)

03.01.20
(дата)

Марія ТЕРНАВСЬКА
(ім'я та прізвище)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату облдержадміністрації



Олександр БІРЮКОВ

(підпис)

(ім'я та прізвище)

" 03 " 01. 2010 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу ¹	Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи апарату облдержадміністрації	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹	-	
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹	-	

2. Мета посади

Дотримання виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанов Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснення попереднього запису та організацію особистого прийому громадян голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови облдержадміністрації відповідно до графіка прийому громадян посадовими особами облдержадміністрації.
2	Забезпечення дотримання встановлених термінів та об'єктивність розгляду звернень поданих на особистому прийомі до голови, першого заступника, заступників голови облдержадміністрації громадян з Гощанського, Дубровицького, Демидівського, Корецького, Млинівського, Острозького, Радивилівського, Рівненського, Зарічненського районах, міст Острого та Рівне.

3	Забезпечення ведення діловодства відповідно до Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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".
4	Здійснення підготовки кореспонденції для розгляду головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації та проведення контролю за виконанням доручень керівництва з питань розгляду звернень громадян.
5	Взяття участі у перевітках на місцях фактів, викладених в окремих письмових та усних зверненнях громадян, внесення пропозицій за наслідками перевірки.
6	Здійснення зняття документів з контролю на підставі відповідей виконавців та рішення керівництва облдержадміністрації.
7	Здійснення моніторингу (перевірки) з питань організації роботи із зверненнями громадян, виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 у Острозький, Рівненський райдержадміністраціях, виконавчих комітетах рад міст обласного значення Острог, Рівне, департаментах з питань будівництва та архітектури, житлово-комунального господарства, енергетики та енергоефективності, екології та природних ресурсів облдержадміністрації. Підготовки доповіді з відповідними зауваженнями, рекомендаціями та надсилання на місця для врахування в роботі.
8	Внесення до комп'ютерної програми даних на звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації по районах і містах області. Здійснення копіювання та надання загальному відділу апарату облдержадміністрації документів для направлення виконавцям в установлені строки отриманих на особистому прийомі відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації по закріплених районах. Відповідно до номенклатури справ підготовка документів (справ) для здачі в архів.
9	Здійснення підготовки матеріалів для проведення "днів контролю" при першому заступнику голови, заступниках голови облдержадміністрації у закріплених районах.
10	Забезпечення обов'язку не допускати розголошення у будь який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

4. Права

- 1) За дорученням начальника відділу представляти обласну державну адміністрацію в інших органах управління при розгляді питань, що належать до компетенції відділу;
- 2) Запитувати, за згодою свого керівництва, та отримувати від посадових осіб, інших органів виконавчої влади інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків;
- 3) Вносити на розгляд відділу пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян;
- 4) Брати участь у нарадах, з питань, пов'язаних з виконанням функціональних обов'язків.

5. Зовнішня службова комунікація

Районні державні адміністрації, структурні підрозділи облдержадміністрації, підприємства, установи, організації, що належать до сфери управління облдержадміністрації, органи місцевого самоврядування.

6. Вимоги до компетентності

Комунікація та взаємодія,
Досягнення результатів,
Технічні вміння,
Стресостійкість,
Мотивація

7. Умови служби

Здійснення відряджень в межах районів області.

Погоджено

Начальник відділу кадрової
роботи апарату облдержадміністрації



(підпис)

Микола ПАЛЮХ
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
облдержадміністрації
(посада безпосереднього керівника)³

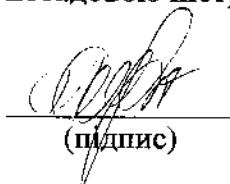


(підпис)

Валентина ГОРЕЦЬКА
(ім'я та прізвище)

03.01.20
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)



(підпис)

03.01.2020
(дата)

Наталія ПРИЙМАК
(ім'я та прізвище)