

3 оригіналом згідно
 Начальник відділу управління персоналом
 Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації
 Підпис *Ірина Іванівна*



ЗАТВЕРДЖУЮ
 Керівник апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

[Redacted Signature] І.Пашко

24. 12. 2019 року

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
 ГОЛОВНОГО СПЕЦІАЛІСТА СЕКТОРУ РЕАГУВАННЯ НА ЗВЕРНЕННЯ
 ГРОМАДЯН ВІДДІЛУ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

1. Загальна інформація

| | Категорія посади державної служби | В |
|--|---|---|
| Посада | Головний спеціаліст сектору реагування на звернення громадян відділу роботи із зверненнями громадян | |
| Найменування структурного підрозділу ¹ | — | |
| Найменування самостійного структурного підрозділу ¹ | Відділ роботи із зверненнями громадян | |
| Посада безпосереднього керівника | Завідувач сектору | |
| Посада керівника самостійного структурного підрозділу ¹ | — | |
| Посада особи, яка здійснює координацію діяльності ¹ | — | |

2. Мета посади

Забезпечення реалізації права громадян на звернення, що надходять до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва»

3. Основні посадові обов'язки

| | |
|---|--|
| 1 | Надсилає виконавцям звернення громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва». |
| 2 | Здійснює контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян. Опрацьовує документи в системі електронного документообігу «АСКОД» |
| 3 | Надає роз'яснення по телефону на запити громадян |
| 4 | При отриманні вхідного телефонного дзвінка, визначає тематичний напрямок звернення та здійснює переадресацію на відповідні служби |
| 5 | В разі необхідності надає допомогу громадянам у терміновому вирішенні питань, які не потребують додаткового вивчення |
| 6 | Виконує інші доручення завідувача сектору реагування на звернення громадян відділу роботи зі зверненнями громадян, відповідно до компетенції сектору |

| | |
|---|---|
| 7 | Інформує завідувача сектору реагування на звернення громадян відділу роботи зі зверненнями громадян про результати своєї діяльності |
|---|---|

4. Права² (крім передбачених статтею 7 Закону України "Про державну службу")

- Вимагати від відповідальних працівників структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району своєчасного виконання направлених їм на розгляд звернень громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва».
- Надавати громадянам роз'яснення інформаційно-довідкового характеру, консультувати працівників структурних підрозділів райдержадміністрації, установ і організацій району з питань, пов'язаних із розглядом звернень громадян.
- Вносити пропозиції завідувачу сектору щодо вдосконалення роботи сектору.

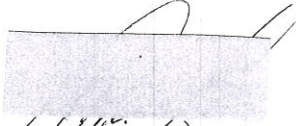
5. Зовнішня службова комунікація²

Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва» 15-51

6. Вимоги до компетентності

Якісне виконання поставлених завдань, вміння працювати з великим обсягом інформації та здатність виконувати одночасно декілька завдань; вміння розв'язання конфліктів, знання основ законодавства про звернення громадян, технічні вміння, стресостійкість.

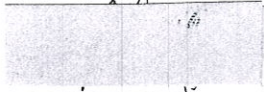
Погоджено

Завідувач сектору
(посада безпосереднього керівника)³  (підпис)

Н. Шумиловська 16.12.2019
(дата)

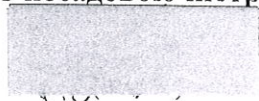
(посада керівника самостійного структурного підрозділу)⁴ _____ (підпис)

(ім'я та прізвище) _____ (дата)

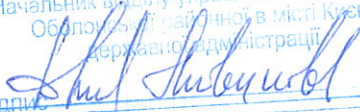
Начальник відділу управління персоналом
(посада керівника служби управління персоналом)  (підпис)

А. Литвинов 20.12.2019
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

 24.12.2019
(дата)

А. Гнатенко

З оригіналом зі знає
Начальник відділу управління персоналом
Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

Підпис

