



ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник апарату Оболонської
районної в місті Києві державної
адміністрації

_____ І. Пашко

24. 12 2015 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ ЗАВІДУВАЧА СЕКТОРУ РЕАГУВАННЯ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ВІДДІЛУ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	Б
Посада	Завідувач сектору	
Найменування структурного підрозділу ¹	Сектор реагування на звернення громадян відділу роботи із зверненнями громадян	
Найменування самостійного структурного підрозділу ¹	—	
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу	
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	Організовує та координує роботу сектору у межах делегованих повноважень
2	Забезпечує прийом та розподіл по виконавцям звернень громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва».
3	Здійснює контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян та звітує перед головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації про стан виконання звернень громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва», готує аналітичну та статистичну інформацію щодо розгляду порушених питань. Опрацьовує документи в системі електронного документообігу «АСКОД»
4	Надає необхідну методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів райдержадміністрації та комунальних підприємств з питань роботи із зверненнями громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва».
5	Готує інформацію про стан виконавської дисципліни з питань розгляду звернень громадян, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва» структурними підрозділами райдержадміністрації та комунальними підприємствами району для доповіді голові райдержадміністрації.

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 на розгляд начальника відділу пропозиції про заохочення або про накладання стягнень працівників сектору.
- Вносити пропозиції начальнику відділу роботи зі зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації щодо вдосконалення роботи сектору.

5. Зовнішня службова комунікація²

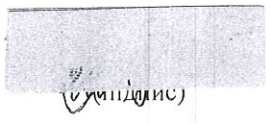
Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва» 15-51

6. Вимоги до компетентності

Організація роботи і контроль; вміння працювати з великим обсягом інформації та здатність виконувати одночасно декілька завдань; вміння здійснювати ефективну комунікацію та проводити публічні виступи; вміння розв'язання конфліктів, знання основ законодавства про звернення громадян, технічні вміння, стресостійкість.

Погоджено

Начальник відділу
(посада безпосереднього керівника)³


(підпис)

М. Ляшук

16.12.2019
(дата)

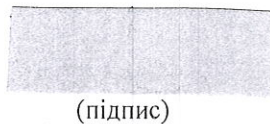
(посада керівника самостійного
структурного підрозділу)⁴

(підпис)

(ім'я та прізвище)

(дата)

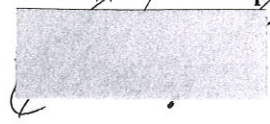
Начальник відділу управління
персоналом
(посада керівника служби
управління персоналом)


(підпис)

А. Литвинов

20.12.2019
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)



24.12.2019
(дата)

З ознайомленням згідно
Начальник відділу управління персоналом
Оболонської районної в місті Києві
державної адміністрації
Підпис 



Н. Шумиловська