

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Керівник апарату  
райдержадміністрації  
В.С.Сиротіна



**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**  
головного спеціаліста з питань роботи із зверненнями громадян  
загального відділу Мангушської райдержадміністрації

**1. Загальні положення**

- 1.1 Головний спеціаліст з питань роботи із зверненнями громадян здійснює організаційне забезпечення роботи із зверненнями громадян.
- 1.2 Призначається на посаду та звільнюється з посади наказом керівника апарату райдержадміністрації у встановленому законодавством порядку.
- 1.3 Повинен мати вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом не менш 5 років, або стаж державної служби не менш 3 років.
- 1.4 У своїй роботі підпорядковується безпосередньо начальнику загального відділу та керівнику апарату райдержадміністрації .
- 1.5 Керується у своїй роботі Конституцією України, Законами України , актами Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голів обласної та районної державних адміністрацій, інструкцією з діловодства при розгляді звернень громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування , об'єднаннях громадян , на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форм власності, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348

**2.Завдання та обов'язки**

- 2.1 Головний спеціаліст з питань роботи із зверненнями громадян загального відділу планує та організовує свою роботу у відповідності з чинним законодавством, положенням про відділ, планами роботи райдержадміністрації і відділу, дорученнями начальника загального відділу , керівника апарату райдержадміністрації.

2.2 Забезпечує належну організацію особистого та виїзного прийому громадян головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації. Веде облік доручень, наданих на прийомі, здійснює контроль за їх виконанням. Дає консультації і роз'яснення громадянам, що звернулись на особистий прийом, про порядок вирішення їх питань і прохань у відповідності до Закону України "Про звернення громадян".

2.3 Забезпечує роботу "Телефону довіри" в громадській приймальні райдержадміністрації, реєстрацію і облік звернень громадян, веде алфавітно-облікову і контрольну картотеку, оперативну і підсумкову статистику звернень, поточний архів, автоматизовану базу даних звернень громадян.

2.4 Здійснює попередній розгляд письмових заяв, готує їх в установленому порядку для послідувочої доповіді керівництву райдержадміністрації та за його дорученням повідомляє громадян про наслідки розгляду звернень.

2.5 Здійснює систематичний контроль за своєчасним розглядом заяв і скарг громадян, які направляються на розгляд працівникам апарату райдержадміністрації, структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських, селищних рад, установам, організаціям, підприємствам.

2.6 Готує і подає голові райдержадміністрації та його заступникам інформацію про факти порушень виконавської дисципліни, щодо додержання термінів розгляду звернень громадян структурними підрозділами райдержадміністрації, виконкомами сільських, селищних рад.

2.7 Організує та забезпечує проведення "Дня контролю" в райдержадміністрації, здійснює перевірки на місцях фактів викладених у зверненнях, виконання доручень керівних працівників райдержадміністрації, стану справ та результатів розгляду звернень громадян у відділах і управліннях райдержадміністрації, на підприємствах, в організаціях і установах, виконкомах сільських, селищних рад.

2.8 Здійснює контроль за виконанням доручень голови райдержадміністрації, наданих під час розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, в тому числі на засіданнях комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян та інформує голову райдержадміністрації про виконання доручень.

2.9 Здійснює інформаційно-довідкову, аналітичну роботу з питань роботи із зверненнями громадян.

2.10 Вивчає і узагальнює пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до райдержадміністрації, виявляє причини, що спричиняють надходження письмових і усних звернень громадян та готує інформаційні матеріали (довідки, пропозиції) голові райдержадміністрації та керівнику апарату райдержадміністрації про характер звернень, факти порушень законодавства, прояви упередженості, тяганини та формалізму при розгляді звернень громадян.

2.11 Аналізує та забезпечує складання статистичної звітності про стан організації роботи і розгляд звернень громадян, інформаційно-аналітичних довідок про підсумки роботи із зверненнями громадян.

2.12 Готує узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених в них питань для оприлюднення у засобах масової інформації

2.13 Готує проекти розпоряджень голови райдержадміністрації, матеріали на засідання колегії райдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян за дорученням керівництва райдержадміністрації та інформує про стан їх виконання.

2.14 Одержує від структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкомів сільських, селищних рад статистичні та інформаційні дані про надходження та розгляд заяв і скарг для аналізу та складання щоквартальних, піврічних та річних підсумків роботи із зверненнями громадян.

2.15 У відповідності з планом роботи здійснює перевірки стану справ щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, виконкомів сільських, селищних рад, установах, організаціях, підприємствах.

2.16 Вивчає практику роботи виконкомів сільських, селищних рад щодо забезпечення належного розгляду звернень громадян, аналізує та узагальнює і розповсюджує позитивний досвід роботи по організації прийому, розгляду і вирішенню звернень громадян.

2.17 Надає методичну та практичну допомогу працівникам апарату райдержадміністрації, структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських, селищних рад у питаннях організації роботи із зверненнями і особистого прийому громадян.

2.18 Розкладає по справах у відповідності з номенклатурою справ документи і готує їх для здачі до архіву на постійне зберігання.

2.19 Збирає, систематизує, накопичує, зберігає та оприлюднює публічну інформацію, що була отримана або створена в процесі виконання районною державною адміністрацією своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні районної державної адміністрації, крім публічної інформації з обмеженим доступом.

2.20 Забезпечує оприлюднення на офіційному веб-сайті, інформаційних стендах, в інший прийнятий для громадян спосіб інформацію, зазначену у статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», невідкладно, але не пізніше п'яти робочих днів з дня затвердження документа.

2.21 Здійснює реєстрацію, опрацювання запитів на інформацію та надання відповідей на такі запити в порядку та в строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації», веде облік запитів на інформацію відповідно до встановленого порядку.

2.22 Забезпечує направлення запиту на інформацію належному розпоряднику відповідно до частини 3 статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

### **3. Права**

3.1 Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

3.2 Надавати пропозиції, проекти розпоряджень голови та рішень колегії райдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

3.3 Запитувати та отримувати від структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкомів сільських, селищних рад, інших організацій необхідні статистичні та оперативні дані, звіти з питань роботи із зверненнями громадян. Залучати фахівців структурних підрозділів райдержадміністрації, підвідомчих підприємств, установ та організацій, за погодженням з їх керівниками, при розгляді питань, які пов'язані з роботою зі зверненнями громадян.

3.4 Повертати виконавцям документи по результатам розгляду звернень громадян та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення Інструкції з діловодства, вимог чинного законодавства з питань звернень громадян.

3.5 Одержувати від посадових осіб місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності матеріали, необхідні для розгляду усних звернень громадян, письмові та усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання дору-

чень керівництва райдержадміністрації по розгляду конкретних звернень громадян.

3.6 Перевіряти дотримання законодавства з питань роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації, виконкомах сільських, селищних рад, організаціях, підприємствах і установах району.

3.7 Організовувати оперативний розгляд порушених громадянами питань, які надійшли до громадської приймальні райдержадміністрації по “Телефону довіри” та отримувати від сільських, селищних рад, підприємств, організацій, установ результати їх вирішення.

#### 4. Відповідальність

4.1 Головний спеціаліст відділу несе відповідальність за виконання покладених на нього функціональних обов'язків

4.2 За порушення трудової та виконавської дисципліни може бути притягнений до відповідальності згідно з чинним законодавством

#### 5. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

5.1. Головний спеціаліст своїй діяльності безпосередньо підпорядковується начальнику відділу. Взаємодіє з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями з питань, що належать до його компетенції.

5.2. У разі відсутності начальника відділу (відпустки або хвороби та інших причин) заміщує його.

Начальник загального відділу  
райдержадміністрації



Ю.О.Паша

З інструкцією ознайоmlена та копію отримала:

« 01 » лютого 2019



Н.М.Асланова