

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Керівник апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації



Ольга БОЙКО

"29" 09 2023 року

починає діяти з \_\_\_\_\_ року

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ****1. Загальна інформація**Посада головний спеціаліст категорія посади  Б + В  
відділу роботи із зверненнями громадян Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

(зазначається повне найменування посади, зокрема найменування всіх структурних підрозділів, до складу яких входить така посада)

Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи із зверненнями громадян
Посада керівника самостійного структурного підрозділу	

**2. Мета посади**

Забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органу державної виконавчої влади відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про доступ до публічної інформації».

**3. Основні посадові обов'язки**

1	Здійснює попередній розгляд звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр». Готує проекти доручень голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації у електронній реєстраційній картці звернення визначає відповідального виконавця за розглядом звернення.
2	Забезпечує своєчасне доведення до виконавців доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».
3	Направляє нагадування визначеним виконавцям про опрацювання звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».
4	За дорученням начальника відділу готує інформацію про надходження звернень громадян від КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».
5	Надає методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району міста Києва з питань

	якісного розгляду звернень громадян в межах повноважень відповідно до вимог чинного законодавства.
6	Здійснює системний аналіз та узагальнення звернень з метою виявлення причин, що їх породжують, а також гострих загальних проблем, які потребують негайного розв'язання.
7	Формує та перевіряє правильність спрямування документів до номенклатури справ, комплектує архів відділу.
8	Готує проекти листів для розгляду звернень громадян за належністю до інших органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій.
9	Надає начальнику відділу аналітичну, довідкову та статистичну інформацію, доповідає про виконавську дисципліну за розглядом звернень громадян.
10	Виконує інші доручення начальника відділу, в тому числі розробляє пропозиції, рекомендації, що відносяться до компетенції відділу. У випадку відсутності головного спеціаліста, відповідального за попередній розгляд звернень до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр», виконує його функції.

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

1. Надавати начальнику відділу пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.
2. За дорученням начальника відділу відповідно до затвердженого графіку, здійснювати перевірки та дні контролю організації роботи зі зверненнями громадян та додержання чинного законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
3. Запитувати від визначених виконавців матеріали та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр».
4. Брати участь у семінарах, круглих столах, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації та у навчаннях по підвищенню кваліфікації державних службовців.

#### 5. Зовнішня службова комунікація

Комунально бюджетна установа «Контактний центр міста Києва».  
Комунальні підприємства Подільського району міста Києва.

#### 6. Спеціальні умови служби

--