

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 органів державної влади і місцевого самоврядування відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснює контроль за виконанням доручень, наданих головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення громадян, які зареєстровані в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (далі – система електронного документообігу).
2	Заповнює відповідні поля в системі електронного документообігу у реєстраційній картці модуля «Звернення громадян» та «Телефонні звернення громадян» за результатами опрацювання доручень. Перевіряє наявність прикріпленої відповіді, сканує необхідні матеріали, що стосуються звернень, зазначає дату фактичного виконання та результат розгляду. Перевіряє достовірність викладених фактів у відповідях на звернення громадян щодо виконання порушених питань. Готує та направляє через систему електронного документообігу проекти повторних доручень керівництва Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
3	Здійснює своєчасне нагадування для виконавців про наближення термінів доручень голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
4	Надає методичну допомогу в межах своїх повноважень працівникам структурних підрозділів

	Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району міста Києва щодо розгляду звернень громадян.
5	Забезпечує своєчасне відправлення відповідей на звернення громадян поштою та електронною адресою.
6	Інформує начальника відділу щодо виконавської дисципліни за зверненнями громадян.
7	Формує справи відповідно до номенклатури, перевіряє правильність спрямування документів за зверненнями громадян, які надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
8	За дорученням начальника відділу готує інформаційні та статистичні довідки, звіти про стан розгляду звернень громадян. Виконує інші доручення начальника відділу, в тому числі розробляє пропозиції, рекомендації та листування, що відносяться до компетенції відділу.
9	Відповідно до затверджених графіків здійснює перевірки та виїзні дні контролю у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
10	У випадку відсутності головного спеціаліста, відповідального за здійснення прийому громадян та реєстрації звернень, виконує його функції.

4. Права (крім передбачених статтею 7 Закону України «Про державну службу»)

1. Вносити начальнику відділу роботи із зверненнями громадян пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.
2. Отримувати від визначених виконавців матеріали та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян.
3. За дорученням начальника відділу брати участь у нарадах, семінарах, круглих столах, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, по підвищенню кваліфікації державних службовців.

5. Зовнішня службова комунікація

Управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Структурні підрозділи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Комунальні підприємства Подільського району міста Києва.

6. Спеціальні умови служби