

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 контроль за виконанням доручень та термінами розгляду звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва», державної установи «Урядовий контактний центр».
2	Організовує 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	Готує нагадування визначеним виконавцям про виконання доручень та наближення надходження термінів опрацювання звернень громадян.
4	Перевіряє наявність відповідей в електронній програмі реєстраційній картці звернення, сканує необхідні матеріали, що стосується звернень, зазначає дату фактичного виконання та результат розгляду. Перевіряє достовірність викладених фактів у відповідях на звернення щодо опрацювання порушених питань. Здійснює перевірку виконання порушених питань за зверненнями. Забезпечує своєчасне відправлення відповідей на звернення громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» поштою та електронною поштою.
5	Надає методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

	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. Вносити 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. Надавати методично-консультативну допомогу структурним підрозділам райдержадміністрації в організації роботи по веденню діловодства.
5. 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.