


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: Начальник відділу роботи із зверненнями громадян категорія посади + Б В
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	Заступник голови Подільської районної в місті Києві державної адміністрації
Посада керівника самостійного структурного підрозділу	

2. Мета посади

Контролює забезпечення реалізації державної політики в сфері дотримання вимог законодавства щодо звернень громадян працівниками відділу та структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Основні посадові обов'язки

1	Організовує та контролює роботу відділу відповідно до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян.
2	Забезпечує єдиний порядок реєстрації звернень в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (далі – система електронного документообігу) у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.
3	Здійснює запис на особисті прийоми до голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації. Забезпечує організацію проведення особистих та виїзних прийомів громадян, проведення прямих «гарячих» телефонних ліній голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.
4	

	чинного законодавства.
5	Забезпечує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.
6	Здійснює моніторинг надходжень звернень громадян, готує на наради керівництва інформацію, довідки про стан розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації. Відповідно до плану роботи відділу та доручень Київської міської державної адміністрації готує звіти про організацію роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.
7	Організовує перевірки та виїзні дні контролю за розглядом звернень громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до затвердженого графіку.
8	Контролює попередній розгляд опрацювання звернень громадян, що надійшли від Контактної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» через електронну систему реєстрації звернень відповідно до вимог чинного законодавства.
9	Здійснює системний аналіз та узагальнення звернень громадян, інформує в установленому порядку керівництво Подільської районної в місті Києві державної адміністрації щодо кількості і характеру звернень, стану виконавської дисципліни та доповідає керівництву.
10	Контролює зберігання службових документів, що надходять до відділу.

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

1. Брати участь в роботі дорадчих органів створених при Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.
2. Отримувати в установленому порядку від посадових осіб Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, підвідомчих підприємств, установ, організацій документи, довідки, інші матеріали необхідні для виконання посадових обов'язків.
3. Вести ділове листування з підрозділами адміністрації в межах своєї компетенції.
4. Вносити на розгляд керівництву пропозиції щодо вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян.

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 (Київська міська державна адміністрація).
 Контактна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва».
 Комунальні підприємства Подільського району міста Києва.

6. Спеціальні умови служби