Основними завданнями відділу є:

- здійснює контроль за виконанням документів вищих органів виконавчої влади, а саме: Актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, звернень та запитів народних депутатів України, звернень громадян та громадських організацій, інформаційних запитів від громадян, установ та організацій.

- вивчення, з’ясування проблем та причин надходження скарг та звернень громадян з метою поліпшення соціального захисту населення Подільського району;

- здійснення аналітичної та методичної роботи з питань діловодства та звернень громадян в управлінні та структурних підрозділах.

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

- опрацьовує в установленому порядку документи, звернення громадян, підприємств, установ та організацій, що надходять до управління, запити і звернення народних депутатів України та депутатів Київської міської ради;

- реєструє вхідну, вихідну та внутрішню кореспонденцію;

- готує кореспонденцію до резолюції та забезпечує надходження її у відділи та підвідомчі установи;

- відправляє вихідну кореспонденцію;

- відповідає за здійснення обробки вхідної та вихідної кореспонденції за допомогою системи АСКОД

- опрацьовує документи для службового користування;

- здійснює нагадування та контроль за термінами виконання документів та звернень громадян;

- готує пропозиції щодо вдосконалення розгляду скарг та звернень громадян;

- забезпечує облік осіб, які звертаються в управління з питань направлення в установи та заклади, що надають соціальні послуги, сприяє в оформленні документів цим особам;

- реєструє, опрацьовує та контролює виконання звернень, що надходять до КБУ «Контактний центр міста Києва»;

- організовує роботу по розмноженню кореспонденції;

- готує звіти в Департамент соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Подільську районну в місті Києві державну адміністрацію (в межах компетенції);

- здійснює аналіз виконання нормативно-розпорядчих документів, стан виконавської дисципліни в управлінні;

- організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів (в межах компетенції);

- складає зведену номенклатуру справ управління та здійснює контроль.