Бонон

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

_____ Олександр ОКАТИЙ
(підпис) (ім'я та прізвище)

"14" лютого 2020 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	В
Посада	Головний спеціаліст	
Найменування структурного підрозділу	Відділ роботи із зверненнями громадян	
Найменування самостійного структурного підрозділу[1]		
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу роботи із зверненнями громадян	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу		
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності[1]		

2. Мета посади

Забезпечення попереднього розгляду звернень громадян, що надійшли від комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр», відповідно до вимог чинного законодавства

3. Основні посадові обов'язки

1.	Здійснює попередній розгляд звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр». Готує проєкти доручень голови, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату на звернення, у електронній реєстраційній картці звернення визначає відповідального виконавця
2.	За дорученням начальника відділу готує інформацію про надходження звернень громадян від КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр»
3.	Забезпечує своєчасне доведення до виконавців доручень голови, першого заступника голови, заступника 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»
4.	Направляє нагадування визначеним виконавцям про опрацювання звернень громадян до 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 з питань якісного розгляду звернень громадян, в межах повноважень відповідно до вимог чинного законодавства.
6.	Здійснює системний аналіз та узагальнення порушених питань за зверненнями, 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 проєкти листів для розгляду звернень 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 контроль опрацювання звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр», виконує його функції.

4. Права

Надавати начальнику відділу пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.
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.
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».
Брати участь у нарадах, круглих столах, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації та курсах підвищення кваліфікації державних службовців.

5. Зовнішня службова комунікація

Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва», комунальні підприємства Подільського району
Комунальні підприємства Подільського району

6. Вимоги до компетентності

Якісне виконання поставлених завдань
Володіння основними принципи роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами
Знання нормативно-правових актів, що відносяться до повноважень
Самоорганізація та самостійність в роботі
Ефективність координації з іншими

Комунікація та взаємодія Аналітичні здібності Відповідальність Доброчесність

Погоджено

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян (посада безпосереднього керівника)	(підпис)	Оксана АРШИНОВА (ім'я та прізвище)	14.02.2020 (дата)
Начальник відділу управління персоналом (посада керівника служби управління персоналом)	(підпис)	Інна БАХТІЯРОВА (ім'я та прізвище)	14.02.2020 (дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений

(підпис)	14.02.2020 (дата)	Ігор БАЖАН (ім'я та прізвище)