

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Керівник апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації

Софія ДУНАЄВСЬКА

2016 р.



## 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		
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу	
Посада керівника самостійного структурного підрозділу		
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності		

### 2. Мета посади

Забезпечує реалізацію права громадян України на звернення, що надійшли на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

### 3. Основні посадові обов'язки

1	Здійснює прийом, попередній розгляд, реєстрацію та опрацювання письмових звернень громадян, що надійшли поштою, переданих громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до вимог чинного законодавства, а також звернень громадян, що надійшли від Народних депутатів України, депутатів місцевих рад, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, а також надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронних звернень) адресованих керівництву Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.
2	Опрацьовує звернення, отримані Голосіївською районною в місті Києві державною адміністрацією через КБУ «Контактний центр міста Києва».
3	Надає практичну та методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що відносяться до компетенції відділу
4	Відповідає за збереження документів у відповідності до вимог чинного законодавства
5	За необхідності, інформує начальника відділу про зміст звернень громадян, готує проекти листів і за дорученням начальника відділу направляє на розгляд за належністю звернення громадян структурним підрозділам з правом юридичної особи, установам та організаціям, іншим державним органам з письмовим повідомленням громадян, які подали звернення

#### 4. Права (крім передбачених статтею 7 Закону України "Про державну службу")

Представляти відділ у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, директорами комунальних підприємств, житлово-експлуатаційних діляниць у питаннях що стосується опрацювання звернень отриманих через КБУ «Контактний центр міста Києва». Повертати виконавцям документи, що стосуються опрацювання звернень отриманих через КБУ «Контактний центр міста Києва», та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення інструкції з діловодства.

#### 5. Зовнішня службова комунікація

Взаємодіє з КБУ «Контактний центр міста Києва» та іншими управліннями, відділами та іншими структурними підрозділами Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

#### 6. Вимоги до компетентності

Здатність до чіткого бачення результату діяльності; вміння фокусувати зусилля для досягнення результату діяльності; вміння запобігати та ефективно долати перешкоди, чітке бачення своєї місії на обраній посаді в державному органі; розуміння ключових чинників, які спонукають до зайняття обраної посади.

#### Погоджено

Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян

  
(підпис)

Олена ЧЕРНСЦОВА

\_\_\_\_\_ (дата)

Начальник відділу управління  
персоналом

  
(підпис)

Тетяна ГНАТІВСЬКА

\_\_\_\_\_ (дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

  
(підпис)

08.01.2020  
(дата)

Ольга БАБЕНКО