ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації
_____ Софія ДУНАЄВСЬКА
"09" січня 2020 2019 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

1. Загальна інформація

	Категорія посади державної служби	Б
Посада	Заступник начальника відділу	
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 державної політики з питань роботи із зверненнями громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації, здійснює оперативне керівництво роботою відділу роботи із зверненнями громадян, при відсутності начальника відділу.

3. Основні посадові обов'язки

1	Організовує роботу відділу в межах делегованих начальником відділу роботи із зверненнями громадян.
2	Брати участь в організації та проведенні нарад, семінарів з питань віднесених до повноважень відділу.
3	Надавати методичну допомогу керівникам відділів і управлінь райдержадміністрації, підприємств, установ організацій району з питань роботи зі зверненнями громадян в межах компетенції відділу.
4	Приймати участь у проведенні виїзного дня контролю, в рамках якого здійснювати перевірки стану виконання доручень Київської міської державної адміністрації та райдержадміністрації.
5	Надає, в межах компетенції, роз'яснення та консультації громадянам з порушених ними питань.
6	Вносить пропозиції до плану роботи відділу роботи із зверненнями громадян.
7	Брати участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються роботи відділу роботи із зверненнями громадян.
8	Вживати заходів щодо вдосконалення організації роботи, завдань та функцій відділу. При відсутності начальника відділу виконувати його обов'язки.

4. Права

Здійснювати контроль за дотриманням чинного законодавства за зверненнями громадян в структурних підрозділах Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, які належать до сфери її управління. Вимагати від працівників структурних підрозділів Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації своєчасного розгляду заяв, скарг громадян, що надані їм для опрацювання у порядку, встановленому чинним законодавством України. Вимагати від працівників структурних підрозділів Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації надання інформації (довідок, пояснювальних записок, статистичних та інших матеріалів) з приводу розгляду заяв і скарг громадян, що надійшли їм для опрацювання. Вносити на розгляд керівництва Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації питання про стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, пропозиції щодо покращення цієї роботи, виступати на апаратних нарадах з доповідями в межах своєї компетенції. Подавати для затвердження голові Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації розпорядчі документи, які стосуються діяльності Відділу. За дорученням керівництва Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації: брати участь у підготовці питань для розгляду на апаратних нарадах, що належать до компетенції Відділу; перевіряти стан виконання постанов і рішень державних органів вищого рівня, розпоряджень Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації з питань організації прийому громадян, розгляду пропозицій, заяв та скарг у відділах, управліннях і службах Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації; перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації; направляти заяви і скарги громадян за належністю для розгляду та реагування до інших установ і організацій. Повертати виконавцям підготовлені ними відповіді на звернення у випадках порушення законодавства України, що регулює порядок розгляду звернень громадян та вимагати їх доопрацювання. Не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство. Бере участь у проведенні нарад, семінарів, круглих столів з питань роботи із зверненнями громадян.

5. Зовнішня службова комунікація

Співпрацює з усіма структурними підрозділами Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, з іншими державними органами, підприємствами, установами та організаціями незалежно від форм власності а також із виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією).

6. Вимоги до компетентності

Прийняття ефективних рішень, вміння працювати в команді та керувати командою, досягнення кінцевих результатів, мотивування, уважність і відповідальність.

Погоджено

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян _____ (підпис) Олена ЧЕРНЄЦОВА 02.01.20 (дата)

Начальник відділу управління персоналом _____ (підпис) Тетяна ГНАТІВСЬКА 02.01.2020 (дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

_____ 17.01.2022 Галина Коломієць