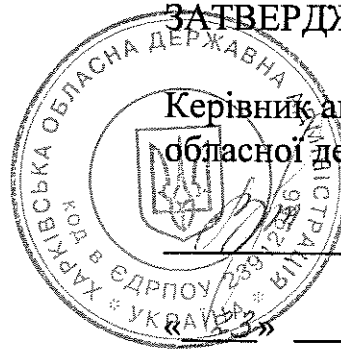


ЗАТВЕРДЖУЮ



Керівник апарату Харківської  
обласної державної адміністрації

Вікторія БЕЛЯВЦЕВА

серпень 2019 року

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**  
**заступника начальника відділу роботи із**  
**зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації**  
**Олени ХОЛОД**

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Заступник начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – заступник начальника відділу) здійснює реалізацію державної політики з питань роботи із зверненнями громадян в апараті, взаємодіє з органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

1.2. Заступник начальника відділу підпорядковується начальнику відділу.

1.3. Заступник начальника відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством.

1.4. Заступник начальника відділу в своїй роботі керується Конституцією України, Законами України «Про державну службу», «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», іншими законами України, актами Президента України, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, Регламентом Харківської обласної державної адміністрації, Положенням про апарат обласної державної адміністрації, а також наказами керівника апарату обласної державної адміністрації.

1.5. На посаду заступника начальника відділу призначається особа, яка має вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, досвід роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільно володіє державною мовою.

1.6. Заступник начальника відділу повинен знати практику застосування законодавства з питань, що належать до компетенції відділу, порядок складання встановленої звітності, загальні правила етичної поведінки державного службовця; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; основні принципи

роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби; ділову мову; володіти державною мовою.

1.7. Заступник начальника відділу заміщує начальника відділу в разі його відсутності.

## II. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

Заступник начальника відділу:

- здійснює керівництво діяльністю відділу в межах повноважень, делегованих начальником відділу;
- здійснює попередній розгляд звернень громадян, що перебувають на контролі в органах влади вищого рівня;
- здійснює збір та зберігання конфіденційної інформації про фізичну особу (персональні дані) – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;
- не допускає розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю;
- проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення;
- здійснює контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень;
- бере участь в організаційному забезпеченні особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації;
- готує щокварталу узагальнені аналітичні відомості щодо роботи із зверненнями громадян для інформування Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, розміщення на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян і вирішення порушених у них питань;
- відповідає за підготовку та організацію проведення особистих доповідей голів районних державних адміністрацій перед головою обласної державної адміністрації;
- за дорученням начальника відділу готує проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;
- надає методичну та практичну допомогу щодо роботи із зверненнями громадян при проведенні відповідної перевірки;
- готує проекти відповідей (у межах компетенції) на звернення, що надійшли до відділу;
- бере участь у підготовці матеріалів для семінарів, нарад з питань роботи із зверненнями громадян;
- у межах своєї компетенції виконує також інші доручення керівництва.

## III. ПРАВА

Заступник начальника відділу має право:

3.1. Вносити в установленому порядку пропозиції щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян.

3.2. Отримувати необхідну для виконання своїх завдань та функцій інформацію від структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державної адміністрацій і виконавчих органів місцевого самоврядування.

3.3. Повертати виконавцям документи, що оформлені з порушеннями вимог Інструкції з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

3.4. Перевіряти стан організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, виконкомах місцевих рад.

#### IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Заступник начальника відділу, згідно з чинним законодавством України, несе відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

#### V. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (ЗВ'ЯЗКИ) ЗА ПОСАДОЮ

Для виконання обов'язків і реалізації прав заступник начальника відділу взаємодіє з:

- керівництвом структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, виконавчих органів місцевого самоврядування з питань що віднесені до компетенції відділу;

- закладами, установами та організаціями всіх форм власності, громадянами з питань, що віднесені до компетенції відділу;

- працівниками організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації з питань планів і звітів про роботу відділу; довідок про стан ведення діловодства в структурних підрозділах обласної державної адміністрації та районних державних адміністраціях;


- працівниками відділу забезпечення доступу до публічної інформації Харківської обласної державної адміністрації з питання надання копій документів, що відносяться до публічної інформації.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації



Тетяна ГРАВНОВА

З посадовою інструкцією ознайомена:



Олена ХОЛОД

23.08.2019