

№356

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації

В.Ю. Аббакумов

2016 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

спеціаліста відділу роботи із
зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації
Зміївської Анни Олексіївни

1. Загальні положення

1.1. Спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – головний спеціаліст) у своїй роботі керується Конституцією України; Законами України «Про державну службу», «Про засади запобігання і протидії корупції», «Про звернення громадян»; «Про місцеві державні адміністрації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних» нормативними документами, що стосуються державної служби та місцевих державних адміністрацій; указами та розпорядженнями Президента України, у тому числі Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»; постановами Верховної Ради України; постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України; іншими нормативними актами; Регламентом Харківської обласної державної адміністрації; положеннями про апарат обласної державної адміністрації та відділ; Інструкцією з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації; Інструкцією 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.

1.2. Спеціаліст підпорядковується начальнику відділу та його заступнику.

1.3. Спеціаліст призначається на посаду та звільняється з посади головою обласної державної адміністрації за поданням начальника відділу, погодженим заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації.

1.4. На посаду спеціаліста призначається особа, яка має вищу освіту відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра, молодшого бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.5. Спеціаліст повинен знати правила поведінки державного службовця; правила ділового етикету; правила і норми охорони праці, техніки безпеки та протипожежного захисту; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби; ділову мову; державну мову.

1.6. За дорученням начальника відділу спеціаліст відділу виконує обов'язки у період відсутності (відпустки, тимчасова непрацездатність, відрядження) одного із інших головних спеціалістів відділу.

2. Завдання та обов'язки

Спеціаліст:

2.1. Здійснює опрацювання звернень громадян, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», організує їх передачу виконавцям для подальшого одержання оперативних довідок, звітів та аналізу роботи із зверненнями громадян.

Аналізує зміст і тематику порушених у зверненнях питань, здійснює добірку попередніх матеріалів тощо.

2.2. Контролює своєчасне виконання структурними підрозділами облдержадміністрації, районними державними адміністраціям, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, виконавчими комітетами органів місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями області доручень керівництва облдержадміністрації щодо розгляду питань, порушених у зверненнях громадян.

2.3. Бере участь у розробці методичних матеріалів щодо вдосконалення організації роботи по розгляду звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування.

2.4. Проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

2.5. Створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надає можливість ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

2.6. Бере участь у підготовці щоквартальних узагальнених відомостей щодо роботи із зверненнями громадян для інформування Адміністрації Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України.

2.7. Здійснює в межах своїх повноважень перевірки додержання законодавства за зверненнями громадян у райдержадміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах.

Надає практичну та методичну допомогу щодо роботи із зверненнями громадян при проведенні відповідної перевірки.

2.8. Бере участь у підготовці матеріалів для розгляду на засіданні колегії обласної державної адміністрації з питань звернень громадян.

2.9. Забезпечує нерозголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю.

2.10. Розглядає за дорученням керівництва відділу окремі звернення громадян, за результатами розгляду готує довідки, відповіді.

2.11. Повідомляє начальника відділу про факти порушення виконавцями контрольних строків і тяганину при розгляді звернень громадян.

2.12. Бере участь у розробленні нормативних та організаційно-методичних документів з питань діяльності відділу.

2.13. Дотримується високої культури спілкування, шанобливо ставитися до керівників і співробітників, інших осіб, з якими виникають відносини під час виконання своїх посадових обов'язків та запобігати виникненню конфліктних ситуацій у стосунках, не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити іміджу державного службовця, інтересам суспільства та держави.

2.14. Дотримується правил внутрішнього трудового розпорядку.

2.15. У межах своєї компетенції виконує також інші доручення начальника відділу.

3. Права

Спеціаліст має право:

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

3.2. Перевіряти стан організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях.

3.3. Повертати виконавцям документи та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення вимог Інструкції з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації та 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. Отримувати необхідну інформацію від структурних підрозділів обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій для виконання своїх посадових обов'язків.

4. Відповідальність

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

5. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

Для виконання обов'язків і реалізації прав спеціаліст взаємодіє:

з працівниками структурних підрозділів обласної державної адміністрації та її апарату, районних державних адміністрацій та виконавчих органів місцевого самоврядування, а також із закладами, установами та організаціями усіх форм власності, об'єднаннями громадян, окремими громадянами з питання:

- забезпечення організації діловодства за зверненнями громадян у Харківській обласній державній адміністрації;

з працівниками організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації з питання:

- надання довідок про стан організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації та районних державних адміністраціях.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян апарату
обласної державної адміністрації

З посадовою інструкцією ознайомлена:

04.06.2016




Т.А. Гравнова

А.О.Зміївська