

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Голова Коломацької районної  
державної адміністрації

С.М. Яцюк

15 лютого 2016 р.



**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**  
головного спеціаліста загального сектору  
апарату Коломацької районної державної адміністрації

**БОБОНЕЦЬ СВІТЛАНИ ПЕТРІВНИ**

**1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА**

1.1. Посадова інструкція головного спеціаліста загального сектору апарату Коломацької районної державної адміністрації (надалі Посадова інструкція) розроблена на основі законодавства та нормативно – правових документів про державну, кадрову службу та з питань роботи зі зверненнями громадян.

1.2. Головний спеціаліст загального сектору апарату Коломацької районної державної адміністрації призначається на посаду та звільняється з неї головою районної державної адміністрації у відповідності до вимог діючого законодавства, за поданням керівника апарату районної державної адміністрації.

1.3. На посаду Головного спеціаліста призначається особа, яка є громадянином України, має відповідну освіту, стаж роботи за фахом на державній службі на посаді спеціаліста 1 або 2 категорії не менше 1 року або стаж роботи за фахом в інших сферах не менше 2 років. Післядипломна освіта у сфері управління: магістр державного управління за відповідною спеціалізацією.

1.4. Головний спеціаліст у своїй роботі керується Конституцією України, законами України, указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голів обласної та районної державних адміністрацій, а також Положенням про сектор.

1.5. Головний спеціаліст на час відсутності завідувача сектору виконує його обов'язки.

**2. ЗАВДАННЯ ТА ОBOB'ЯЗКИ**

Головний спеціаліст Загального сектору:

2.1. Забезпечує реєстрацію і облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять до районної державної адміністрації, згідно з установленою звітно – обліковою документацією з відображенням інформації про суть звернень, виконавців, резолюції та вирішення порушених у зверненнях питань.

2.2. Первинний розгляд заяв, пропозицій, скарг громадян, що надійшли до районної державної адміністрації поштою та на особистих прийомах.

2.3. Організаційно – технічне обслуговування особистих та виїзних прийомів громадян головою районної державної адміністрації та його заступниками у відповідності до затверджених графіків.

2.4. Попередні співбесіди, консультування та роз'яснення громадянам організації проведення особистого прийому керівниками районної державної адміністрації, інформування посадових осіб районної державної адміністрації про зміст звернень та підготовку матеріалів, необхідних для своєчасного розгляду звернень громадян.

2.5. Особистий розгляд головою районної державної адміністрації звернень Героїв Радянського Союзу, Соціалістичної Праці України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, народних депутатів України, а також звернень громадян, в яких ідеться про недоліки в роботі районної державної адміністрації, її структурних підрозділів з метою вжиття заходів для припинення неправомірних дій.

2.6. Облік громадян, що побували на прийомі, доручень, наданих головою районної державної адміністрації, його заступниками щодо звернень громадян.

2.7. Вивчення стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, сільських, селищних радах, на підприємствах, в організаціях та установах району.

2.8. Надання в установлені Законом України «Про звернення громадян» строки письмових відповідей авторам звернень, недопущення неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

2.9. Функціонування телефонної «гарячої лінії».

2.10. Організаційно – документальне забезпечення діяльності постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

2.11. На виконання статті 3 Закону України «Про доступ до публічної інформації» своєчасне, систематичне і оперативне розміщення та оновлення інформації про роботу зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації.

2.12. Постійне вдосконалення організації власної роботи та самостійне підвищення професійного рівня.

2.13. Не допускати розголошення у будь – який спосіб персональних даних, що стала відома під час виконання обов'язків головного спеціаліста, яка, відповідно до законодавства, не підлягає розголошенню.

2.14. Готує, розробляє статистичну звітність та інформаційно – аналітичні довідки про підсумки роботи зі зверненнями громадян.

2.15. Готує інформації про факти порушень виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в апараті та структурних підрозділах районної державної адміністрації, інших органах виконавчої влади, в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах району.

2.16. Вносить пропозиції, спрямовані на усунення причин, які породжують обґрунтовані скарги громадян.

2.17. Надає методичні рекомендації з питань роботи із зверненнями громадян.

2.18. Розробляє Порядок розгляду звернень, особистого прийому громадян.

2.19. Готує проекти положень про телефонні зв'язки з населенням - «Гаряча лінія».

2.20. Розробляє графіки прийомів громадян з особистих питань, в т.ч. – виїзних, перевірок роботи структурних підрозділів районної державної адміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян.

2.21. Готує матеріали до проведення інструктивно – методичних заходів з питань роботи із зверненнями громадян.

2.22. Надає методичний супровід ведення документації постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

2.23. Перевіряє, контролює стан організації діловодства за зверненнями громадян.

2.24. Забезпечує виконання доручень керівництва районної державної адміністрації, що приймаються за пропозиціями, заявами, скаргами, запитами.

2.25. Організовує і проводить консультування, семінари для працівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з питань роботи із зверненнями громадян.

2.26. Проводить консультації та роз'яснювальну роботу з громадянами, які виявили бажання звернутись (або звернулись) на особистий прийом, про порядок вирішення їх проблем, про права на звернення до органів влади.

2.27. Створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг.

2.28. Надає можливості заявникам ознайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

2.29. Забезпечує першочерговий розгляд або прийом керівництвом районної державної адміністрації громадян пільгової категорії (Герої Радянського Союзу, Соціалістичної Праці України, інваліди Великої Вітчизняної війни, ветерани війни та праці, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки).

2.30. Узагальнює, аналізує та звітній період звернення громадян із застосування Класифікатора звернень.

2.31. Аналізує причини, що породжують повторні звернення громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, прояви упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

2.32. Вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід організації розгляду звернень та прийому громадян.

2.33. Бере участь у нарадах, засіданнях колегії районної державної адміністрації, якщо питання, які розглядаються на них, стосуються питань звернення громадян.

2.34. Забезпечує підготовку та проведення інструктивно – методичних заходів.

2.35. Забезпечує відправлення поштою вихідної кореспонденції, електронною поштою та факсом документів, що створені у Секторі.

2.36. Забезпечує копіювання та тиражування документів.

2.37. Здійснює ведення реєстраційної бази документів та відповідних журналів, архівної справи у Секторі, в тому числі – оформлення справ після закінчення ділового року (підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі, складання підсумкового напису, складання внутрішнього опису документів, оформлення обкладинки справи).

2.38. Забезпечує ведення реєстраційної та архівної бази розпоряджень та доручень голови районної державної адміністрації, їх зберігання протягом встановленого строку.

2.39. Забезпечує тиражування та розсилку копій розпоряджень та доручень голови районної державної адміністрації адресатам.

### **3. ПРАВА**

З метою виконання визначених функцій головному спеціалісту надаються права:

3.1. Представляти інтереси Сектору в інших органах виконавчої влади з питань, що належать до компетенції.

3.2. У встановленому порядку використовувати відповідну інформацію та інші дані від державних органів та організацій місцевого самоврядування, установ, підприємств, необхідну для виконання посадових обов'язків.

3.3. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи свого Сектору.

3.4. Перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевітками з питань розгляду звернень громадян.

3.5. Ініціювати та проводити наради, семінари з питань удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

3.6. Перевіряти у структурних підрозділах районної державної адміністрації організацію роботи із зверненнями громадян.

3.7. Вносити пропозиції керівництву районної державної адміністрації щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

3.8. Одержувати від керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації матеріали (дані), пов'язані з необхідністю якісно розглянути звернення громадян.

3.9. Надавати методичні поради керівникам, працівникам інших структурних підрозділів районної державної адміністрації з питань звернень громадян.

3.10. Вносити на розгляд керівництва районної державної адміністрації проекти розпоряджень, планів, заходів, доповідні записки та інформації з питань роботи із зверненнями громадян.

3.11. Право на безпечні та необхідні для роботи умови праці.

3.12. Право на повагу особистої гідності, справедливе та шанобливе ставлення до себе з боку керівництва районної державної адміністрації, співслужбовців, громадян.

### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Головний спеціаліст загального сектору апарату районної державної адміністрації несе персональну відповідальність за:

4.1. Своєчасне і якісне виконання визначених завдань і функцій, дотримання вимог Положення про загальний сектор апарату районної державної адміністрації та цієї посадової інструкції, оперативних доручень і вказівок керівництва районної державної адміністрації і завідувача сектору.

4.2. Рівень власної трудової та виконавської дисципліни, професійне удосконалення.

4.3. Своєчасне і достовірне надання інформацій та звітів, що належать до компетенції головного спеціаліста.

4.4. Використання наданих прав.

4.5. Порушення правил внутрішнього розпорядку. Норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних із прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.6. Порушення правил та норм з питань охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки .

Головний спеціаліст сектору повинен сумлінно виконувати свої службові обов'язки, шанобливо ставитися до громадян, керівників та співробітників, дотримуватися високої культури спілкування, не допускати дій та вчинків, які можуть зашкодити інтересам районної державної адміністрації.

## **5. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (ЗВ'ЯЗКИ) ЗА ПОСАДОЮ**

Головний спеціаліст за характером своєї діяльності взаємодіє зі структурними підрозділами апарату та районної державної адміністрації, в тому числі:

- із структурними підрозділами апарату та районної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян, використання інформації в службових цілях;

- з головним спеціалістом – юрисконсультком апарату районної державної адміністрації з правових питань, пов'язаних з підготовкою відповідей на звернення громадян;

При вирішенні питань, які належать до його відання, головний спеціаліст взаємодіє також зі структурними підрозділами обласної державної адміністрації, виконкомами місцевих рад району, підприємствами, установами, організаціями і громадянами.

На термін тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, тимчасова непрацездатність, інші поважні причини) взаємозамінність здійснюється з Завідувачем сектору.

Завідувач Загального сектору  
апарату районної державної адміністрації



К.М. Хемліна

З інструкцією ознайомена:  
« 08 » жовтня 2016 р.



(підпис)