

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту
земельних ресурсів виконавчого
органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

О.Поліщук
2016р.



ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу по зверненнях фізичних і юридичних осіб
та контрольно-аналітичної роботи Департаменту земельних ресурсів
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

1. Загальні положення

1.1. Дана інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність головного спеціаліста відділу по зверненнях фізичних і юридичних осіб та контрольно-аналітичної роботи (далі – відділ) Департаменту земельних ресурсів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Департамент).

1.2. Головний спеціаліст відділу діє згідно Закону України “Про державну службу”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади органів місцевого самоврядування інших нормативних актів, положення „Про Департамент земельних ресурсів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)” та цієї Інструкції.

1.3. Головний спеціаліст відділу у своїй діяльності підпорядковується безпосередньо начальнику відділу. Також у своїй діяльності головний спеціаліст виконує доручення директора Департаменту та його заступників.

1.4. Головний спеціаліст відділу призначається та звільняється з посади директором Департаменту відповідно до чинного законодавства України.

1.5. Головний спеціаліст повинен знати:

- Законодавчі і нормативні правові акти, що регулюють питання ведення загального діловодства, в об'ємі, що дозволяє кваліфіковано та своєчасно виконувати свої функціональні обов'язки.
- Конституцію України, акти законодавства, нормативні документи, що стосуються діяльності Департаменту.

- Укази Президента України, постанови та розпорядження Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади вищого рівня.
- Інструкцію з діловодства.
- Правила ділового етикету.
- Правила та норми охорони праці та протипожежного захисту.
- Основні принципи роботи з комп'ютером.

1.6 На посаду головного спеціаліста відділу призначається особа з вищою освітою.

2. Завдання і функції головного спеціаліста відділу по зверненнях фізичних і юридичних осіб та контрольно-аналітичній роботі

2.1 Подає начальнику відділу інформацію, аналітичні довідки пов'язані з розглядом письмових звернень громадян, що надходять на адресу Департаменту, для інформування керівництва.

2.2 Готує проекти доручень керівництва Департаменту.

2.3 Приймає, реєструє, здійснює попередній розгляд, передає на розгляд керівництву та на виконання, розмножує та надсилає виконавцям вхідну і вихідну кореспонденцію.

2.4 Готує та подає пропозиції щодо удосконалення порядку розгляду письмових звернень громадян у Департаменті, а також стосовно організації цієї роботи в структурних підрозділах.

2.5 Забезпечує зберігання печаток, штампів, бланків.

2.6 Забезпечує дотримання законодавства про захист персональних даних та здійснює обробку, зберігання та використовування персональних даних у відповідності до чинного законодавства.

2.7 Організовує передачу письмової документації, доручень керівництва, нагадувань, контрольних письмових звернень громадян до структурних підрозділів.

2.8 Готує до органів влади довідку та аналітичну інформацію про роботу із зверненнями громадян в Департаменті земельних ресурсів.

2.9 Готує звіти Київському міському голові про роботу із зверненнями громадян, які зареєстровані в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» в Департаменті земельних ресурсів.

2.10 Головний спеціаліст здійснює оформлення заяв, звернень, скарг та запитів громадян, своєчасно передає їх до виконавців.

2.11 Веде базу даних звернень, заяв, скарг громадян.

2.12 Здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень, заяв, скарг громадян

2.13 Здійснює аналіз та узагальнення звернень громадян, зареєстрованих в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», що поставлені на контроль та надійшли на виконання до Департаменту для інформування в установленому порядку начальника відділу.

2.14 За дорученням начальника відділу бере участь у перевірках організації роботи із зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни у структурних підрозділах. За результатами проведених перевірок готує довідки та подає їх начальнику відділу.

2.15 Організовує і контролює проходження пропозицій, заяв і скарг громадян, пересилає за належністю до відповідного органу чи посадовій особі звернення громадян, які не входять до компетенції Департаменту.

2.16 Всебічно вивчає порушені громадянами питання, проводить роз'яснювальну роботу серед заявників в межах чинного законодавства з питань звернень громадян, отримує від відповідних органів необхідні для прийому громадян документи.

2.17 Здійснює контроль за дотриманням чинного законодавства під час розгляду звернень громадян. Головний спеціаліст відділу організовує доведення звернень громадян до виконавців, здійснює контроль за наданням відповідей заявникам в терміни визначені законодавством України „Про звернення громадян”, прийом громадян в приймальні дні.

2.18 Головний спеціаліст забезпечує дотримання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в межах компетенції відділу:

- контроль розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;
- приділення особливої уваги вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;
- систематичне проведення перевірок стану організації роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту та підготовка аналізу, звіту відповідно до затверджених графіків ;
- розміщення на веб-сайті матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіку особистого прийому громадян керівництвом Департаменту;
- розроблення планів роботи відділу, плану заходів, графіку проведення перевірок, графіку прийому, графіку телефонних «гарячих» ліній;
- постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян;
- забезпечення подання доповідей керівництву Департаменту про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення;
- аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують та за

результатами такого аналізу, вносити в установленому порядку пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем;

- вжиття заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань в межах компетенції відділу;
- вжиття заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильне виконання норм Закону України «Про звернення громадян», упорядкування роботи зі зверненнями громадян;
- недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;
- підготовка статистичних та аналітичних звітів по роботі зі зверненнями громадян на виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

2.19 Надає необхідну методичну допомогу співробітникам структурних підрозділів з питань роботи із зверненнями громадян.

2.20 Головний спеціаліст інформує керівництво про зміст звернень громадян, готує необхідні матеріали для своєчасного та правильного їх розгляду.

2.21 Організовує прийом громадян керівництвом Департаменту та його заступником. Проводить прийом та надає консультації, роз'яснення для громадян, які виявили бажання звернутись (або звернулися) на особистий прийом, про порядок вирішення проблем.

2.22 За дорученням начальника відділу щотижня готує нагадування про невиконані доручення по зверненням громадян, а також по дорученням, які потребують виконання на наступному тижні.

2.23 Здійснює отримання та реєстрації звернень громадян, в тому числі які надійшли за дорученнями Київської міської ради, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), доведення їх до безпосередніх виконавців, контроль за якістю та строками виконання, ведення прийому громадян.

2.24 Отримує від відділів і управлінь (довідки - пояснення, інші матеріали), що стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

2.25 Здійснює контроль за своєчасним вирішенням питань, поставлених у заявах і скаргах громадян, які направлені на розгляд відділам і управлінням.

2.26 Перевіряє стан роботи з розгляду листів, заяв та скарг, організації особистого прийому громадян та інформує з цих питань керівництво.

2.27 Надає громадянам на особистому прийомі роз'яснення щодо компетенції структурних підрозділів.

2.28 Надає необхідну допомогу в організації та проведенні особистого прийому громадян керівництвом Департаменту земельних ресурсів.

2.29 Аналізує стан виконавської дисципліни. Перевіряє стан виконавської дисципліни у структурних підрозділах, надає допомогу в організації, контролі і перевірці виконання.

2.30 Бере участь у впровадженні та використанні інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства в Департаменті.

2.31 Головний спеціаліст відділу виконує інші доручення керівництва Департаменту.

2.32 Дотримується вимог правил внутрішнього трудового розпорядку.

2.33 Головний спеціаліст знає, розуміє і застосовує діючі нормативні документи, що стосуються його діяльності. Знає і виконує вимоги нормативних актів про охорону праці та навколишнього середовища, дотримується норм, методів і прийомів безпечного виконання робіт.

2.34 Головний спеціаліст відділу забезпечує дотримання вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції:

- здійснює розгляд електронної петиції, яка набрала необхідну кількість підписів на свою підтримку, невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду;
- надає її на виконання до відповідного структурного підрозділу Департаменту;
- готує інформацію керівництву про стан виконання та розгляду електронних петицій.

3. Права

Відповідно до вимог Закону України „Про державну службу” головний спеціаліст відділу Департаменту має право:

3.1 Вимагати затвердження керівником Департаменту чітко визначеного обсягу службових повноважень за посадою службовця.

3.2 На оплату праці залежно від посади, яку він займає, присвоєного рангу, стажу роботи, а також досвіду, обсягу та якості виконання службових обов’язків.

3.3 На соціальний і правовий захист відповідно до його статусу.

3.4 На здорові, безпечні та належні для високопродуктивної роботи умови праці.

4. Відповідальність

Головний спеціаліст відділу Департаменту несе відповідальність за порушення Закону України «Про державну службу» в межах своїх службових обов’язків, згідно чинного законодавства України про працю, Закону України “Про запобігання корупції”.