

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту
земельних ресурсів виконавчого
органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)
О.Поліщук
09 2016 р.



ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника 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 службові обов'язки та права начальника 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), який діє згідно Закону України “Про державну службу”.

1.2. Начальник відділу у своїй діяльності керується Конституцією України та іншими актами законодавства України, вимогами Закону України “Про державну службу”, указами і розпорядженнями Президента України, наказами та вказівками директора Департаменту, положенням про Департамент та цією інструкцією.

1.3. Начальник відділу підпорядковується заступнику директора Департаменту.

1.4. Начальник відділу призначається та звільняється з посади відповідно Закону України “Про державну службу” та Кодексу Законів про Працю України.

2. Завдання та обов'язки

2.1. Здійснює керівництво у межах делегованих повноважень відділу.

2.2. Визначає ступінь відповідальності працівників відділу. Розподіляє обов'язки між працівниками відділу, очолює та контролює їх роботу.

2.3. Регулює роботу відділу у складі Департаменту, щодо його ефективної взаємодії з іншими підрозділами.

2.4. Організовує, регулює та контролює своєчасний та якісний розгляд працівниками відділу звернень від органів виконавчої влади, громадських об'єднань, підприємств, установ та організацій, громадян.

2.5. Погоджує посадові інструкції працівників відділу у складі Департаменту.

2.6. Забезпечує формування планів роботи та контролює їх виконання.

2.7. Проводить ознайомлення виконавців з документами вищих органів, дорученнями керівництва Департаменту.

2.8. Вживає необхідних заходів щодо вдосконалення організації роботи відділу.

2.9. Подає пропозиції керівництву Департаменту про призначення на посади, звільнення з посад, своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладання стягнень, сприяє підвищенню кваліфікації працівників відділу.

2.10. Забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку.

2.11. Здійснює контроль за веденням електронного документообігу, та надає методичну допомогу структурним підрозділам. Організовує роботу з документами у відповідності з чинним законодавством.

2.12. Приймає, реєструє і передає для розгляду керівництву вхідну кореспонденцію. Обробляє її після розгляду. Реєструє і відправляє вихідну кореспонденцію.

2.13. Відповідає за збереження печаток та штампів.

2.14. Готує матеріали щодо формування кадрового резерву відділу.

2.15 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, самотні 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 прямих «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;

2.16 Готує статистичні та аналітичні звіти 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».

2.17 Надає методичну допомогу структурним підрозділам в організації роботи із зверненнями громадян.

2.18 Проводить аналіз письмових та усних звернень громадян, готує матеріали та регулярно інформує керівництво Департаменту про стан цієї роботи.

2.19 Здійснює прийом, реєстрацію, облік, передачу за призначенням, зберігання, оперативний пошук документів, видачу інформації стосовно строків їх проходження.

2.20 Начальник відділу доводить у визначені строки до відповідних структурних підрозділів доручення директора згідно зі списком розсилки.

2.21 Забезпечує єдиний порядок відбору, обліку, збереження, якості опрацювання та використання документів, які утворюються в діяльності Департаменту.

2.22 Інформує керівництво про зміст звернень громадян, готує необхідні матеріали для своєчасного та правильного їх розгляду.

2.23 Проводить консультації та роз'яснення для громадян, які виявили бажання звернутись (або звернулися) на особистий прийом, про порядок вирішення проблем.

2.24 Організовує прийом громадян керівництвом Департаменту та його заступниками.

2.25 Проводить перевірки організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту.

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

2.27 Забезпечує зберігання печаток, штампів, бланків.

3. Права

Відповідно до вимог Закону України «Про державну службу», положення про Департамент, начальник відділу має право:

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

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

3.3. Вносити пропозиції з питань удосконалення ведення діловодства.

3.4. На соціальний і правовий захист відповідно до його статусу.

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

4. Повинен знати

4.1. Конституцію України, Закони України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», «Про інформацію», Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової Інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, ради міністрів, Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» та інші підзаконні нормативно-правові акти;

4.2. Державну мову;

4.3. Знання комп'ютерної техніки та програмного забезпечення;

4.4. Правила ділового етикету;

4.5. Знання адміністративних процедур і систем, таких як обробка текстів, управління реєстрацією та записами, правил оформлення та інших офісних процедур і технологій;

4.6. Знання людської поведінки та її характеристик, індивідуальних особливостей і відмінності у здібностях та інтересах

5. Відповідальність

Начальник відділу Департаменту несе відповідальність за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків, перевищення своїх повноважень, порушення спеціальних обмежень щодо державних службовців згідно Закону України «Про державну службу», чинного законодавства України про працю та Закону України «Про запобігання корупції».