

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор Департаменту  
житлово-комунальної інфраструктури  
виконавчого органу Київської міської  
ради (Київської міської державної  
адміністрації)

« 15 » \_\_\_\_\_ 2015



## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу звернень громадян та доступу до публічної інформації  
Управління організаційного забезпечення Департаменту житлово-  
комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації)

### 1. Загальні положення

1.1. Начальник відділу звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління організаційного забезпечення Департаменту житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі по тексті «начальник відділу») діє на підставі Положення про Департамент житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі по тексті «Департамент»), Положення про Управління організаційного забезпечення Департаменту житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Положення про відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління організаційного забезпечення Департаменту житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та цієї посадової інструкції.

1.2. Начальник відділу здійснює керівництво відділом, сприяє оптимізації діяльності та підвищенню ефективності виконання завдань та функцій покладених на нього, Департамент та його структурні підрозділи.

1.3. Начальник відділу безпосередньо підпорядкований начальнику Управління організаційного забезпечення.

1.4. Начальник відділу призначається і звільняється з посади директором Департаменту в установленому законодавством порядку.

1.5. У своїй діяльності начальник відділу керується вимогами Конституції та законів України, актів законодавства з питань місцевого самоврядування, указів Президента України, постанов та розпоряджень Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють сферу звернень громадян та доступу до публічної інформації, порядку підготовки та внесення проектів законодавчих актів, основ державного управління і права та правилами ділового етикету.

1.6. Кваліфікаційні вимоги: наявність вищої освіти та стаж роботи за фахом у державній службі не менше 3 років або стаж роботи за фахом в інших сферах економіки не менше 4 років.

1.7. Вимоги до спеціальних знань та навичок:

- досконало знати вимоги чинних нормативно-правових актів з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації;
- наявність досвіду управлінської діяльності та навичок кваліфікованого збору, обробки, аналізу та узагальнення інформації, ведення переговорів, оформлення документів, планування діяльності;
- знання основ діловодства та документообігу, вміння готувати документи, довідково-інформаційні матеріали, вести протоколи, готувати накази, тощо;
- здійснювати облік звернень громадян, статистичну звітність, тощо;
- вільне володіння державною мовою та ПЕОМ знання основних програм забезпечення, тощо.

1.8. У випадку тимчасової відсутності начальника відділу його обов'язки виконуються головним спеціалістом цього відділу.

## 2. Завдання та обов'язки

2.1. Моніторинг та опрацювання документів, що стосуються звернень громадян та доступу до публічної інформації Департаменту та його підрозділів, взаємодія з їх відповідними структурними підрозділами.

2.2. Узагальнення та підготовка аналітичної інформації стосовно звернень громадян та доступу до публічної інформації (за даними підпорядкованих підприємств та районних в місті Києві державних адміністрацій).

2.3. Надавати роз'яснення та консультації громадянам щодо порядку запису на особистий прийом, проводити попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Департаменту.

2.4. На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 узагальнювати пропозиції та готувати проекти графіків особистого прийому громадян, проведення перевірок відділів та структурних підрозділів, проведення виїзних дні контролю, проведення семінарів тощо та в установленому порядку подавати на затвердження керівництву Департаменту.

2.5. Знання практику застосування законодавства з питань роботи із зверненнями громадян, Інструкцію з діловодства, основні принципи роботи на ПК та відповідні програмні засоби, правила ділового етикету, правила та норми охорони праці.

2.6. Організація та проведення прийомів громадян керівництвом Департаменту та надання в межах компетенції роз'яснення, рекомендації та консультації з порушених ними питань.

2.7. Надання роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутись на особистому прийомі до директора Департаменту та заступників директора Департаменту, щодо встановленого порядку і графіка прийому громадян посадовими особами з питань, віднесених до їх компетенції.

2.8. Забезпечення відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян, підготовка довідкових матеріалів до