|  |
| --- |
| Додаток 3ЗАТВЕРДЖЕНОнаказ НСЗУвід 26.11.2021 № 811- к |

УМОВИ

проведення конкурсу на зайняття посади державної служби категорії “В” –

головного спеціаліста відділу адміністрування інформаційно-довідкової служби управління інформаційно-довідкової служби Департаменту комунікацій (перша вакантна посада)

|  |
| --- |
| **Загальні умови** |
| Посадові обов’язки | * розробляє процеси клієнтської підтримки НСЗУ, інструкції та інші організаційно-розпорядчі документи інформаційно-довідкової служби НСЗУ (далі – ІДС), бере участь у контролі за їх виконанням;
* бере участь у плануванні та організації роботи ІДС;
* здійснює системний та постійний моніторинг якості надання інформаційно-довідкової підтримки НСЗУ;
* на постійній основі здійснює заповнення контрольних листів спостереження роботи працівників відділу клієнтської підтримки в адміністративній системі ІДС;
* формує та аналізує статистичні дані, що стосуються роботи ІДС;
* здійснює підготовку та оновлення інформаційної бази питань-відповідей для подальшого використання відділом клієнтської підтримки з метою підвищення якості клієнтської підтримки;
* контролює виконання ключових показників ефективності роботи відділу клієнтської підтримки та ІДС в цілому;
* адмініструє скрипти розподілу дзвінків номеру ІДС;
* здійснює попередній запис голосових повідомлень та програмування маршрутизатора дзвінків Голосового меню (IVR);
* здійснює адміністрування агентів ІДС в адміністративній системі контакт-центру;
* здійснює моніторинг, аналіз статистичних та аналітичних даних інформаційної активності: тематики, класифікації, кількості запитів та поширених запитань, що надходять до ІДС;
* у межах компетенції відділу взаємодіє та співпрацює з відповідними структурними підрозділами НСЗУ щодо надання відповідної інформації для розміщення на офіційному веб-сайті НСЗУ з метою реалізації забезпечення конституційного права громадян на звернення та права на доступ до публічної інформації;
* виконує вимоги нормативно-правових актів у сфері захисту персональних даних щодо недопущення розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які було довірено або стали відомі у зв’язку з виконанням службових обов’язків;
* здійснює взаємодію з іншими структурними підрозділами апарату НСЗУ з метою виконання покладених на відділ функцій;
* у разі потреби:
* здійснює інформаційно-консультативну та сервісну підтримку з надання інформації щодо діяльності НСЗУ та з інших пов’язаних питань;
* здійснює комунікацію стратегічних цілей НСЗУ через короткий номер 1677;
* збирає інформацію щодо практичних результатів діяльності НСЗУ та з інших пов’язаних питань з метою здійснення подальшого аналізу;
* здійснює зворотній зв’язок із запитувачем інформації
 |
| Умови оплати праці | * посадовий оклад **–** 8 500 грн;
* надбавка за вислугу років у розмірі, визначеному статтею 52 Закону України “Про державну службу”;
* надбавка за ранг державного службовця відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 18.01.2017 № 15 “Деякі питання оплати праці працівників державних органів” (зі змінами)
 |
| Інформація про строковість чи безстроковість призначення на посаду | безстроково;строк призначення особи, яка досягла 65-річного віку, становить один рік з правом повторного призначення без обов’язкового проведення конкурсу щороку |
| Перелік інформації, необхідної для участі в конкурсі, та строк її подання | * заява про участь у конкурсі із зазначенням основних мотивів щодо зайняття посади за формою згідно з додатком 2 до Порядку проведення конкурсу на зайняття посад державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2016 р. № 246 (зі змінами);
* резюме за формою згідно з додатком 21 до Порядку проведення конкурсу на зайняття посад державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2016 р. № 246 (зі змінами), в якому обов’язково зазначається така інформація:

прізвище, ім’я, по батькові кандидата;реквізити документа, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України;підтвердження наявності відповідного ступеня вищої освіти;відомості про стаж роботи, стаж державної служби (за наявності), досвід роботи на відповідних посадах;* заява, в якій особа повідомляє, що до неї не застосовуються заборони, визначені частиною третьою або четвертою статті 1 Закону України “Про очищення влади”, та надає згоду на проходження перевірки та на оприлюднення відомостей стосовно неї відповідно до зазначеного Закону.

Подача додатків до заяви не є обов’язковою.* копія Державного сертифіката про рівень володіння державною мовою (витяг з реєстру Державних сертифікатів про рівень володіння державною мовою), що підтверджує рівень володіння державною мовою, визначений Національною комісією зі стандартів державної мови.

Особа, яка бажає взяти участь у конкурсі, може подати конкурсній комісії інформацію через Єдиний портал вакансій державної служби за посиланням <https://career.gov.ua/>.Інформація приймається до 17 год 00 хв 06 грудня 2021 року |
| Додаткові (необов’язкові) документи | Заява щодо забезпечення розумним пристосуванням за формою згідно з додатком 3 до Порядку проведення конкурсу на зайняття посад державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2016 року № 246  |
| Дата і час початку проведення тестування кандидатів. Місце або спосіб проведення тестування. Місце або спосіб проведення співбесіди (із зазначенням електронної платформи для комунікації дистанційно)Місце або спосіб проведення співбесіди з метою визначення суб’єктом призначення або керівником державної служби переможця (переможців) конкурсу (із зазначенням електронної платформи для комунікації дистанційно) | 09 грудня 2021 року о 10 год 00 хв.Тестування проводиться дистанційно шляхом використання кандидатом комп’ютерної техніки та підключення через особистий кабінет на Єдиному порталі вакансій державної служби. За результатами тестування формується звіт, який засвідчується кандидатом шляхом накладення кваліфікованого електронного підпису.Проведення співбесіди дистанційно (платформа Google Meet, необхідно мати активний обліковий запис Google).Проведення співбесіди керівником державної служби або уповноваженою ним особою дистанційно (платформа Google Meet, необхідно мати активний обліковий запис Google) або за фізичної присутності кандидата (м. Київ, просп. Степана Бандери, 19).Інформацію щодо зазначеного формату зустрічі буде надано додатково.Учасникам конкурсу при собі необхідно мати паспорт громадянина України або інший документ, який посвідчує особу та підтверджує громадянство України  |
| Прізвище, ім’я та по батькові, номер телефону та адреса електронної пошти особи, яка надає додаткову інформацію з питань проведення конкурсу | Марущак Наталія Михайлівна, тел. (044) 290-01-18, nataliia.marushchak@nszu.gov.ua |
| **Кваліфікаційні вимоги** |
| 1. | Освіта | вища освіта за освітнім ступенем не нижче молодшого бакалавра або бакалавра (відповідно до підпункту 4 пункту 2 розділу XV “Прикінцеві та перехідні положення” Закону України “Про вищу освіту” диплом про вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста (початкова вища освіта) прирівнюється до диплома про вищу освіту за освітньо-професійним ступенем молодшого бакалавра) |
| 2. | Досвід роботи | не потребує |
| 3. | Володіння державною мовою | вільне володіння державною мовою |
| 4. | Володіння іноземною мовою | не потребує  |
| **Вимоги до компетентності** |
| Вимога | Компоненти вимоги |
| 1. | Якісне виконання поставлених завдань | - чітке і точне формулювання мети, цілей і завдань службової діяльності;- комплексний підхід до виконання завдань, виявлення ризиків;- розуміння змісту завдання і його кінцевих результатів, самостійне визначення можливих шляхів досягнення |
| 2. | Самоорганізація та самостійність в роботі | - уміння самостійно організовувати свою діяльність та час, визначати пріоритетність виконання завдань, встановлювати черговість їх виконання;- здатність до самомотивації (самоуправління);- вміння самостійно приймати рішення і виконувати завдання у процесі професійної діяльності |
| 3. | Багатозадачність | - здатність концентрувати (не втрачати) увагу на виконанні завдань;- уміння розкладати завдання на процеси, спрощувати їх;- здатність швидко змінювати напрям роботи (діяльності);- уміння управляти результатом і бачити прогрес |
| 4. | Досягнення результатів | - здатність до чіткого бачення результату діяльності;- вміння фокусувати зусилля для досягнення результату діяльності;- вміння запобігати та ефективно долати перешкоди |
| **Професійні знання** |
| Вимога | Компоненти вимоги |
| 1. | Знання законодавства | Знання:- [Конституції України](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960254K.html);- [Закону України “Про державну службу](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T150889.html)”;- [Закону України “Про запобігання корупції](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T14_1700.html)” та іншого законодавства |
| 2. | Знання законодавства у сфері | Знання:- Закону України “Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення”;- Постанови Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 № 1101 “Про утворення Національної служби здоров’я України”;- Постанови Кабінету Міністрів України від 15.02.2021 № 133 “Деякі питання реалізації програми державних гарантій медичного обслуговування населення у II-IV кварталах 2021 року”;- Наказу МОЗ України від 19.03.2018 № 503 “Про затвердження Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 21 березня 2018 р. за № 347/31799;- Наказу МОЗ України від 19.03.2018 № 504 “Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 21 березня 2018 р. за № 348/31800;- Наказу МОЗ України від 01.06.2021 № 1066 “Деякі питання формування медичних висновків про тимчасову непрацездатність та проведення їхньої перевірки”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 02 червня 2021 р. за № 728/36350;- Наказу МОЗ України від 28.02.2020 № 586 “Про  **затвердження Порядку направлення пацієнтів до закладів охорони здоров’я та фізичних осіб - підприємців, які в установленому законом порядку одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та надають медичну допомогу відповідного виду**” |
| 3. | Знання системи інформаційно-консультативної та сервісної підтримки щодо надання інформації про діяльність державних органів  | Забезпечення ефективної та якісної роботи інформаційно-довідкової служби НСЗУ, здійснення моніторингу якості надання інформаційно-довідкової підтримки НСЗУ, забезпечення збору інформації щодо практичних результатів діяльності НСЗУ та інших пов’язаних питань з метою здійснення подальшого аналізу, формування та аналіз статистичних даних роботи інформаційно-довідкової служби НСЗУ |