**КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ**

**до вакантної посади завідувача сектору моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (категорія «Б»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Загальні умови** | | |
| Посадові обов’язки | | - забезпечує реалізацію державної політики щодо звернень фізичних осіб, юридичних осіб, громадських об'єднань на звернення до КБУ «Контактний центр міста Києва» та Урядову гарячу лінію в рамках Єдиної системи опрацювання звернень;  - контролює забезпечення реалізації державної політики щодо звернень, які надійшли за допомогою засобів телекомунікації до Єдиної системи звернень;  - організовує своєчасне доведення до виконавців доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за зверненнями до КБУ «Контактний центр міста Києва» та державної установи «Урядовий контактний центр»;  - здійснює інформаційно-аналітичне забезпечення та підтримку процесів реалізації політики, перевірку виконання порушених питань за зверненнями. Забезпечує своєчасне відправлення відповідей на звернення до КБУ «Контактний центр міста Києва» поштою та електронною поштою;  - супроводжує процес системного аналізу та узагальнення звернень з метою виявлення причин, що їх породжують, а також гострих загальних проблем, які потребують негайного розв’язання. Розробляє алгоритми опрацювання звернень до КБУ «Контактний центр міста Києва» та Урядову гарячу лінію;  - координує роботу щодо взаємодії Сектору зі структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами Подільського району міста Києва;  - вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Сектору;  - готує нагадування визначеним виконавцям про виконання доручень та наближення надходження термінів опрацювання звернень громадян;  - здійснює перевірку виконання порушених питань за зверненнями. Забезпечує своєчасне відправлення відповідей на звернення до КБУ «Контактний центр міста Києва» поштою та електронною поштою;  - організовує та контролює роботу сектору відповідно до Положення про сектор. |
| Умови оплати праці | | Посадовий оклад – 20 579,00 грн.  надбавки, доплати, премії та компенсації відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», постанов Кабінету Міністрів України від 25.03.2016 № 229 «Про затвердження Порядку обчислення стажу державної служби», від 23.10.2023 № 1109 «Про підготовку та запровадження умов оплати праці службовців на основі класифікації посад у 2024 році», від 29.12.2023 № 1409 «Питання оплати праці державних службовців на основі класифікації посад у 2024 році»  надбавка до посадового окладу за ранг відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18 січня 2017 року № 15 «Питання оплати праці працівників державних органів» (із змінами) |
| Інформація про строковість чи безстроковість призначення на посаду | | Особа призначається на посаду державної служби до моменту призначення на цю посаду переможця конкурсу або до спливу 12 місяців після припинення чи скасування воєнного стану. |
| Прізвище, ім’я та по-батькові, номер телефону та адреса електронної пошти особи, яка надає додаткову інформацію з питань проведення добору | | Прядко Олена Юріївна,  т. (044)425 44 67  [vup\_podilrda@kmda.gov.ua](mailto:vup_podilrda@kmda.gov.ua) |
| **Кваліфікаційні вимоги** | | |
| 1. | Освіта | Вища, ступінь вищої освіти не нижче магістра |
| 2. | Досвід роботи | Досвід роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше одного року |
| 3. | Володіння державною мовою | Вільне володіння державною мовою |
| [**Вимоги до компетентності**](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP170815.html) | | |
| **Вимога** | | **Компоненти вимоги** |
| 1. | Лідерство | * вміння мотивувати до ефективної професійної діяльності; * сприяння всебічному розвитку особистості; * вміння делегувати повноваження та управляти результатами діяльності; * здатність до формування ефективної організаційної культури державної служби |
| 2. | Командна робота та взаємодія | * розуміння ваги свого внеску у загальний результат (структурного підрозділу/державного органу); * орієнтація на командний результат; * готовність працювати в команді та сприяти колегам у їх професійній діяльності задля досягнення спільних цілей; * відкритість в обміні інформацією |
| 3. | Управління організацією роботи | * чітке бачення цілі; * ефективне управління ресурсами; * чітке планування реалізації; * ефективне формування та управління процесами |
| 4. | Відповідальність | - усвідомлення важливості якісного виконання своїх посадових обов'язків з дотриманням строків та встановлених процедур;  - усвідомлення рівня відповідальності під час підготовки і прийняття рішень, готовність нести відповідальність за можливі наслідки реалізації таких рішень;  - здатність брати на себе зобов’язання, чітко їх дотримуватись і виконувати |
| 5. | Цифрова грамотність | - вміння використовувати комп’ютерні пристрої, базове офісне та спеціалізоване програмне забезпечення для ефективного виконання своїх посадових обов'язків;  - вміння використовувати сервіси інтернету для ефективного пошуку потрібної інформації; вміння перевіряти надійність джерел і достовірність даних та інформації у цифровому середовищі;  - здатність працювати з документами в різних цифрових форматах: зберігати, накопичувати, впорядковувати, архівувати цифрові ресурси та дані різних типів;  - здатність уникати небезпек в цифровому середовищі, захищати особисті та конфіденційні дані;  - вміння використовувати електронні реєстри, системи електронного документообігу та інші електронні урядові системи для обміну інформацією, для електронного листування в рамках своїх посадових обов'язків; вміння використовувати спільні онлайн календарі, сервіси для підготовки та спільного редагування документів, вміти користуватись кваліфікованим електронним підписом (КЕП);  - здатність використовувати відкриті цифрові ресурси для власного професійного розвитку |
| **Професійні знання** | | |
| **Вимога** | | **Компоненти вимоги** |
| 1. | Знання законодавства | Конституція України;  Закони України:  «Про державну службу»;  «Про запобігання корупції» |
| 2. | Знання законодавства у сфері | Закон України:  «Про звернення громадян»  «Про місцеві державні адміністрації»;  «Про захист персональних даних»  Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»  [Положення про КБУ «Контактний центр міста Києва](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jAaQRojxBoJ-0AIkxM9nycZ3-K0QqwId)» |
| 3. | Знання системи захисту інформації | Складові політики інформаційної безпеки. Забезпечення функціонування комплексної системи захисту інформації |