|  |
| --- |
| Додаток 3ЗАТВЕРДЖЕНОнаказ НСЗУвід 10.11.2021 № 777 - к |

УМОВИ

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

начальника відділу адміністрування інформаційно-довідкової служби
управління інформаційно-довідкової служби Департаменту комунікацій

|  |
| --- |
| **Загальні умови** |
| Посадові обов’язки | * організовує роботу щодо розробки процесів клієнтської підтримки НСЗУ, інструкцій та інших організаційно-розпорядчих документів інформаційно-довідкової служби НСЗУ, здійснює контроль за їх виконанням.
* здійснює планування та організацію роботи відділу адміністрування інформаційно-довідкової служби НСЗУ;
* здійснює системний та постійний моніторинг якості надання інформаційно-довідкової підтримки НСЗУ;
* забезпечує формування контрольних листів спостереження роботи спеціалістів відділу клієнтської підтримки;
* забезпечує формування та аналіз статистичних даних роботи інформаційно-довідкової служби;
* організовує роботу щодо підготовки та оновлення інформаційної бази питань-відповідей для подальшого використання працівниками відділу клієнтської підтримки з метою підвищення якості інформаційно-довідкової підтримки;
* здійснює контроль виконання ключових показників ефективності провідних консультантів інформаційно-довідкової служби НСЗУ в цілому;
* організовує роботу щодо попереднього запису голосових повідомлень та програмування маршрутизатору дзвінків Голосового меню (IVR);
* забезпечує адміністрування агентів інформаційно-довідкової служби НСЗУ в адміністративній автоматизованій системі контакт-центру;
* організовує моніторинг, аналіз статистичних та аналітичних даних інформаційної активності: тематики, класифікації, кількості запитів та поширених запитань що надходять до інформаційно-довідкової служби НСЗУ;
* забезпечує виконання вимог 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;
* забезпечує взаємодію з іншими структурними підрозділами апарату НСЗУ з метою виконання покладених на відділ функцій;
* організовує роботу щодо розробки та впровадження нових інструментів, в тому числі електронних, з метою покращення якості в рамках виконання покладених на відділ завдань
* за дорученням керівництва управління, Департаменту виконує інші завдання у межах компетенції відділу
 |
| Умови оплати праці | * посадовий оклад **–** 11 000 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 18 листопада 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) | 23 листопада 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 магістра (відповідно до підпункту 2 пункту 2 розділу XV “Прикінцеві та перехідні положення” Закону України “Про вищу освіту” вища освіта за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста (повна вища освіта) прирівнюється до вищої освіти ступеня 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 двох років |
| 3. | Володіння державною мовою | вільне володіння державною мовою |
| 4. | Володіння іноземною мовою | не потребує |
| **Вимоги до компетентності** |
| Вимога | Компоненти вимоги |
| 1. | Лідерство | - вміння мотивувати до ефективної професійної діяльності;- сприяння всебічному розвитку особистості;- вміння делегувати повноваження та управляти результатами діяльності |
| 2. | Прийняття ефективних рішень | - здатність приймати вчасні та виважені рішення;- аналіз альтернатив;- автономність та ініціативність щодо пропозицій і рішень |
| 3. | 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 |
| 4. | 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 |
| **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 |