**ПРОФІЛЬ ПОСАДИ  
«Головний спеціаліст сектору колл-центр відділу по роботі з розгляду заяв, звернень та запитів Управління комунікацій та зовнішніх зв’язків»**

**Національного антикорупційного бюро України**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ЗАТВЕРДЖУЮ |
|  | Директор **Семен КРИВОНОС** |
|  | (найменування посади, ініціали (ім’я), прізвище та підпис керівника державної служби у державному органі) |
|  |  |
|  | «13» січня 2025 року |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **І** | **ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСАДИ** | |
|  | Найменування державного органу | Національне антикорупційне бюро України |
|  | Найменування структурного підрозділу | Сектор колл-центр відділу по роботі з розгляду заяв, звернень та запитів Управління комунікацій та зовнішніх зв’язків |
|  | Найменування посади | Головний спеціаліст |
|  | Категорія посади | «В» |
|  | Мета посади | Забезпечення роботи спеціальної телефонної лінії Національного бюро, прийняття та опрацювання усних заяв та повідомлень, робота зі зверненнями громадян, повідомленнями, які подані в порядку законів України «Про запобігання корупції» та «Про Національне антикорупційне бюро України», заявами і повідомленнями про кримінальні правопорушення або необґрунтовані активи, депутатськими запитами, зверненнями і вимогами народних депутатів України, адвокатськими запитами, запитами на публічну інформацію. |
|  | Зміст виконуваної за посадою роботи | * + забезпечення роботи спеціальної телефонної лінії, яка функціонує в Національному бюро з метою отримання заяв і повідомлень, у тому числі анонімних, про кримінальні правопорушення або необґрунтовані активи;   + прийом та реєстрація заяв і повідомлень, які подані в порядку законів України «Про запобігання корупції» та «Про Національне антикорупційне бюро України», заяв про кримінальні правопорушення або необґрунтовані активи, звернень громадян та юридичних осіб, запитів на інформацію, які надходять до Національного бюро;   + ведення відповідних картотек системи електронного документообігу Національного бюро, які закріплено за сектором;   + забезпечення своєчасної реєстрації заяв, звернень та запитів, які надходять до Національного бюро через спеціальну телефонну лінію, засоби електронного зв’язку, форми зворотнього зв’язку, розміщені на офіційному вебсайті Національного бюро, Єдиний портал повідомлень викривачів, ДУ «Урядовий контактний центр»;   + здійснення первинної правової оцінки отриманої інформації, у тому числі щодо підслідності Національного антикорупційного бюро України;   + підготовка та надання відповідей заявникам, а також дотримання термінів розгляду звернень та запитів;   + надання консультативно – довідкової допомоги, особам, які звертаються через спеціальну телефонну лінію Національного бюро з питань, що належать до підслідності та повноважень Національного бюро;   + підготовка проєктів резолюцій до вхідних документів для доповіді керівництву Національного бюро;   + підготовка службових записок з питань діяльності Сектору;   + забезпечення роботи щодо систематизації та зберігання матеріалів за результатами розгляду заяв, звернень та запитів згідно із номенклатурою справ, забезпечення доархівного зберігання вказаних матеріалів;   + забезпечення реалізації репутаційної та комунікаційної стратегій Національного антикорупційного бюро України у сфері боротьби з корупцією. |
| **ІІ** | **КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ** | |
| 1. *Загальні вимоги* | | |
| 1.1 | Освіта | Вища |
| Ступінь вищої освіти | Магістр (або спеціаліст),  бакалавр (дипломований після 2015 року) |
| 1.2 | Стаж роботи (тривалість у роках, у тому числі на посадах певної категорії) | Досвід роботи в громадських приймальнях, підрозділах по організації розгляду звернень громадян, посадах операторів контакт-центрів (спеціальних телефонних ліній) органів державної влади та/або в правоохоронних органах, в юридичних службах (підрозділах, конторах тощо), підприємств будь-якої форми власності не менше трьох років, та/або досвід адвокатської діяльності не менше п‘яти років. |
| 1.3 | Володіння державною мовою | Вільно |
| 1.4 | Володіння іноземними мовами | Володіння іноземною мовою (англійська) рівня pre-intermediate та вище є додатковою перевагою |
| 1.5 | Інформація про строковість чи безстроковість призначення на посаду | Безстрокове.  Строк призначення особи, яка досягла 65-річного віку, становить один рік з правом повторного призначення без обов’язкового проведення конкурсу щорічно. |
| *2. Спеціальні вимоги* | | |
| 2.1 | Галузь знань (найменування спеціальності) | Бізнес, адміністрування та право (право), безпека та оборона (правоохоронна діяльність) |
| 2.2 | Спеціальний досвід роботи (тривалість, сфера чи напрямок роботи) | Досвід роботи не менше 3-х років в громадських приймальнях, підрозділах по організації розгляду звернень громадян, посадах операторів контакт-центрів (спеціальних телефонних ліній) органів державної влади та /або в правоохоронних органах, в юридичних службах (підрозділах, конторах тощо) підприємств будь-якої форми власності. |
| 2.3 | Знання законодавства відповідно до посадових обов’язків | * Конституція України; * законодавство України у сфері державного управління, зокрема Закон України «Про державну службу»; * Закон України «Про Національне антикорупційне бюро України»; * Закон України «Про запобігання корупції»; * Кримінальний процесуальний кодекс України; * Кримінальний кодекс України; * підзаконні відомчі нормативні акти, які регулюють порядок здійснення оперативно-розшукових заходів та (або) гласних чи негласних (розшукових) слідчих дій; * Закон України «Про забезпечення безпеки осіб, які беруть участь у кримінальному судочинстві»; * Закон України «Про звернення громадян»; * Закон України «Про доступ до публічної інформації»; * Закон України «Про інформацію»; * Закон України «Про захист персональних даних»; * Закон України «Про державну таємницю»; * Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»; * Закон України «Про статус народного депутата України»; * Закону України «Про статус депутатів місцевих рад»; * Закон України «Про комітети Верховної Ради України»; * законодавство України, що регулює відносини у сфері інформації, комунікацій влади та громадськості; * основи управління та організації діловодства. |
| 2.4 | Професійні знання (відповідно до посади з урахуванням вимог спеціальних законів) | * знання законодавчих та нормативно-правових актів, що регламентують роботу з розгляду заяв, звернень та запитів до органів державної влади; * систематизація інформації та аналітичне мислення; * адаптація до змін та прийняття нових підходів (управління інноваціями) у вирішенні поставлених завдань; * уміння працювати у команді та ефективна співпраця з колегами; * практичне застосування нормативних правових актів; * робота із службовими документами; * володіння державною мовою; * використання комп’ютерної техніки та програмного забезпечення. |
| 2.5 | Лідерство | * встановлення цілей, пріоритетів та орієнтирів; * вміння організовувати та планувати роботу; * здатність до командної роботи; * вміння орієнтуватися на досягнення кінцевих результатів. |
| 2.6 | Прийняття ефективних рішень | * вміння працювати з великими масивами інформації; * вміння працювати при багатозадачності; * вміння встановлювати цілі, пріоритети та орієнтири; * впровадження нових підходів (управління інноваціями)  у вирішенні поставлених завдань; * здатність постійно, критично аналізувати кінцеву ефективність, стиль і методи власної організаційно-управлінської діяльності та знаходити шляхи її подальшого вдосконалення. |
| 2.7 | Комунікації та взаємодія | * + вміння ефективної комунікації;   + відкритість, чесність, порядність. |
| 2.8 | Якісне виконання поставлених завдань | * вміння працювати з інформацією; * здатність працювати в декількох проєктах одночасно; * вміння ефективно використовувати ресурси (у тому числі фінансові і матеріальні); * вміння надавати пропозиції, їх аргументувати та презентувати. |
| 2.9 | Командна робота та взаємодія | * вміння ділитися новим знаннями; * здатність виконувати колегіальну роботу; * вміння допомагати колегам при вирішенні складних завдань. |
| 3.0 | Сприйняття змін | * адаптація до змін та прийняття нових підходів (управління інноваціями) у вирішенні поставлених завдань; * виконання плану змін та покращень. |
| 3.1 | Технічні вміння | * вміння використання засобів комунікацій, комп'ютерної техніки та програмного забезпечення, оргтехніки. * впевнене користування ПК: MS Office, Internet. |
| 3.2 | Особистісні компетенції | * відповідальність; * дисципліна та самоорганізованість; * висока працездатність і аналітичні здібності; * стійкість до стресу та вміння працювати у стресових ситуаціях; * дотримання етики державного службовця, сприяння та формування позитивного іміджу державної служби; * неупередженість та об’єктивність; * непричетність до корупційних скандалів; * позитивна репутація. |
| **ІІІ** | **ІНШІ ВІДОМОСТІ** | |
|  | Кваліфікаційний іспит (тестування) | тестування на знання законодавства 1-го рівня (<https://nabu.gov.ua/perelik-pytan-do-kvalifikaciynogo-ispytu>) |
|  | Перелік документів: | Особа, яка бажає взяти участь у конкурсі, подає до конкурсної комісії Національного бюро такі документи   1. заява, підписана електронним підписом, про участь у конкурсі встановленого зразка або письмову заяву, якщо має на те підтверджені документами законні підстави або це визначено в умовах конкурсу; 2. анкета кандидата на посаду до Національного антикорупційного бюро України із заповненням всіх визначених у додатку полів анкети; 3. 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; 4. копія декларації особи, уповноваженої на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, за минулий рік, подана у порядку, встановленому Законом України «Про запобігання корупції», як кандидата на посаду; 5. заява про відсутність заборгованості зі сплати аліментів на утримання дитини, сукупний розмір якої перевищує суму відповідних платежів за шість місяців з дня пред’явлення виконавчого документа до примусового виконання.   Надіслана особою, яка бажає взяти участь у конкурсі, лише заяви або резюме не реєструється як вхідний документ та повертається на зворотну адресу запитувача із зазначенням відповідних коментарів.  Працівники Національного бюро, які бажають взяти участь у конкурсі, подають лише заяву про участь у конкурсі, яка готується та подається в електронному вигляді на ім'я голови Конкурсної комісії та підписується КЕП у СЕД "АСКОД".  Зразки заяв розміщені на офіційному вебсайті Національного бюро (<https://nabu.gov.ua/poryadok-provedennya-vidkrytogo-konkursu>  Порядок проведення відкритого конкурсу, розділ ІІІ. |
|  | Термін подання документів | Протягом 10 календарних днів з дня оприлюднення повідомлення про проведення конкурсу. |
|  | Прийом документів | За посиланням на вебсайті Національного бюро <https://nabu.gov.ua/robota-v-nabu/perelik-vakansiy/> |
|  | Контактні дані | E-mail: [commission2@nabu.gov.ua](mailto:commission2@nabu.gov.ua)  (044) 246-30-03 |
|  | Умови оплати праці | Посадовий оклад: 40 680 грн.  Доплати: відповідно до ст. 23 Закону України «Про Національне антикорупційне бюро України» |
|  | Місце проведення конкурсу | 03035 м. Київ, вул. Дениса Монастирського, 3 (адміністративна будівля Національного бюро) |