



**КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ**  
**Комунальна бюджетна установа**  
**«Контактний центр міста Києва»**



вул. Б. Хмельницького, 6-А, м. Київ, 01044, тел. (044)205-73-37, 15-51, факс 202-73-35  
Код ЄДРПОУ 38321511

*Зв'язує* 2019 р. № 194-*1614/04*

Нікотін В.

Email:

foi+request-60107-1ffdcf43@dostup.pravda.com.ua

Шановний пане Вікторе!

На виконання доручення керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) Загуменного Д.М. від 20.12.2019 № 5616 (з) у комунальній бюджетній установі «Контактний центр міста Києва» (далі – Контактний центр) опрацьовано запит на інформацію Нікотіна В. 20.12.2019. За результатами розгляду інформуємо про наступне.

На запитовану інформацію надаємо копії посадових інструкцій начальника відділу контролю Контактного центру, заступника начальника відділу контролю Контактного центру, фахівця відділу контролю Контактного центру.

Додаток: на 12 арк в 1 прим.

З повагою

Директор

Лариса ЖУКОВА

**КОМУНАЛЬНА БЮДЖЕТНА УСТАНОВА  
«КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР МІСТА КИЄВА»**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор  
Є.А. Стефанович

\_\_\_\_\_ 2013 р.

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ  
начальника відділу контролю**

**1. Загальні положення**

- 1.1. Ця інструкція визначає посадові обов'язки, права та відповідальність начальника відділу контролю (далі - Відділ) Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (далі – Установа), а також кваліфікаційні вимоги до особи, яка претендує або займає цю посаду.
- 1.2. Начальник Відділу відноситься до професійної групи "Керівники".
- 1.3. Начальник Відділу призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора Установи в установленому законом порядку.
- 1.4. Начальник Відділу підпорядкований директору Установи.
- 1.5. На час відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує особа призначена директором Установи.
- 1.6. Начальник Відділу у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України, актами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, нормативно-правовими актами Київської міської ради та Київської міської державної адміністрації, а іншими чинними нормативно-правовими актами України, Положенням про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», Колективним договором Установи, цією посадовою інструкцією.
- 1.7. Зміни та доповнення до посадової інструкції вносяться наказом директора Установи.

**2. Посадові обов'язки**

**Начальник Відділу:**

- 2.1. Здійснює керівництво, координацію та контроль за роботою працівників Відділу.
- 2.2. Планує, організовує роботу Відділу та вносить в установленому порядку пропозиції до перспективних та поточних планів роботи Установи.
- 2.3. Планує ефективну та повноцінну роботу фахівців Відділу та розподіляє обов'язки між працівниками Відділу.
- 2.4. Надає консультації, довідкову інформацію та роз'яснення фахівцям Відділу з питань, що виникають при обробці/редагуванні звернень заявників.
- 2.5. Всебічно допомагає фахівцям Відділу в складних, нестандартних ситуаціях.
- 2.6. Надає необхідну інформацію для роботи окремо взятих працівників Установи, згідно покладених на них обов'язків.
- 2.7. Надає необхідні звітні матеріали керівництву Установи.
- 2.8. Веде узагальнену статистику, щодо виконавчої дисципліни, загальної кількості опрацьованих, не опрацьованих, повернутих на доопрацювання звернень, веде перевірку

- знятих з контролю звернень на предмет фактичного виконання та перевіряє наявність підстав для зняття звернень з контролю.
- 2.9. Бере під контроль та в межах своєї компетенції вирішує питання термінового характеру, що виникають в процесі прийому, розгляду та контролю звернень фахівцями Відділу.
  - 2.10. Інформує керівництво Установи про звернення, що потребують першочергового (термінового) розгляду та передає їх для опрацювання відповідальним особам органів виконавчої влади.
  - 2.11. Разом з відділом кадрів, при потребі, забезпечує залучення нових працівників, стажерів на існуючі вакансії Відділу.
  - 2.12. Всі кадрові рішення щодо працівників Відділу в обов'язковому порядку узгоджує з директором Установи.
  - 2.13. Організовує проходження стажування новими працівниками Відділу, їхнє навчання. По закінченні та/або протягом стажування, приймає рішення про готовність стажера самостійно приступити до роботи.
  - 2.14. Планує та бере участь у розробці програм з навчання, тестування, з оцінки роботи працівників Відділу та інших працівників Установи.
  - 2.15. Проводить навчання фахівців Відділу.
  - 2.16. Здійснює заходи, спрямовані на удосконалення роботи фахівців та підвищення якості роботи зі зверненнями громадян.
  - 2.17. Подає директору Установи пропозиції відносно преміювання працівників Відділу або притягнення їх до дисциплінарної відповідальності.
  - 2.18. Розробляє та подає на затвердження директору Установи посадові інструкції працівників Відділу, вносить пропозиції щодо організації їх навчання та підвищення професійного рівня.
  - 2.19. Вносить пропозиції керівництву Установи щодо забезпечення працівників Відділу робочими місцями, засобами зв'язку, комп'ютерною технікою і оргтехнікою, канцелярським приладдям.
  - 2.20. За дорученням заступника директора або директора Установи, здійснює прийом та обробку звернень, що надходять на офіційний джерела Установи та зворотній зв'язок.
  - 2.21. Контролює виконання обов'язків та дотриманням правил внутрішнього трудового розпорядку фахівцями Відділу.
  - 2.22. Організовує облік робочого часу працівників Відділу.
  - 2.23. Контролює загальний час перебування співробітників Відділу в стані готовності обробки звернень.
  - 2.24. Постійно підвищує свій професійний та кваліфікаційний рівень.
  - 2.25. Бере участь у навчальних програмах Установи та організовує періодичне тестування знань фахівців Відділу.
  - 2.26. Забезпечує ефективне використання персональних комп'ютерів, оргтехніки та іншого устаткування, економне і раціональне використання матеріалів та інших матеріальних ресурсів Установи.
  - 2.27. Виконує правила внутрішнього трудового розпорядку, правила і норми охорони праці, виробничої санітарії та пожежної безпеки.

### 3. Права

#### **Начальник Відділу має право:**

- 3.1. Ознайомлюватися з усіма рішеннями керівництва Установи, що стосуються діяльності Відділу та Установи.
- 3.2. Приймати рішення стосовно діяльності працівників Відділу в межах своєї компетенції.
- 3.3. Одержувати від органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, а також підприємств, установ, організацій необхідну інформацію для виконання покладених на нього завдань і доручень у порядку, встановленому законодавством України.
- 3.4. Одержувати інформацію від виконавців звернень про порядок та результати виконання.

- 3.5. Вносити на розгляд керівництва Установи пропозиції щодо більш ефективної роботи Відділу та діяльності Установи, процесу надання інформаційно-довідкових послуг та допомоги населенню міста.
- 3.6. Отримувати від директора Установи, керівників структурних підрозділів Установи інформацію, ресурси та документи, необхідні для виконання своїх посадових обов'язків.
- 3.7. Користуватися базами даних, необхідними для належного та якісного виконання посадових обов'язків, статистичними даними, звітними документами, довідками та іншою інформацією в цілях діяльності Відділу.
- 3.8. Приймати участь у розробці проектів різних документів, узагальненні інформаційних матеріалів, що стосуються діяльності відділу або Установи.
- 3.9. Приймати участь у нарадах, на яких розглядаються питання, що мають відношення до його посадових обов'язків.
- 3.10. Доповідати директору Установи про всі виявлені недоліки та вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи Відділу, Установи та по усуненню виявлених недоліків.
- 3.11. Брати участь у зборах трудового колективу Установи, в колективних та соціальних заходах, які організовує Установа.
- 3.12. Брати участь в культурно-масових заходах від імені Установи.

#### **4. Відповідальність**

##### **Начальник Відділу несе відповідальність за:**

- 4.1. Неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, що передбачені цією посадовою інструкцією.
- 4.2. Неякісне і несвоєчасне виконання покладених на Відділ завдань та функцій.
- 4.3. Не дотримання засад ділового мовлення та етичного спілкування.
- 4.4. Розголошення відомостей, які містяться в документах Установи, конфіденційної інформації та інформації про персональні дані заявників та працівників Установи.
- 4.5. Використання програмного забезпечення та баз даних в особистих цілях.
- 4.6. Ввірену йому в користування техніку та інші матеріальні цінності.
- 4.7. Прийняття рішень, які призвели до негативних наслідків, матеріальних збитків чи погіршення іміджу Установи.
- 4.8. Порухення трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку, інструкцій з охорони праці, пожежної безпеки.
- 4.9. Правопорушення, вчинені в процесі своєї трудової діяльності в межах, визначених чинним адміністративним, цивільним і кримінальним законодавством України.
- 4.10. Завдану Установі матеріальну шкоду, яка була заподіяна, внаслідок порушення виконання посадових обов'язків у межах норм, встановлених законодавством України.

#### **5. Повинен знати**

- 5.1. Конституцію України.
- 5.2. Закон України «Про столицю України – місто – герой Київ».
- 5.3. Закон України «Про звернення громадян».
- 5.4. Закон України «Про захист персональних даних».
- 5.5. Закон України «Про доступ до публічної інформації».
- 5.6. Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 05.04.2012 року № 555 «Положення про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»».
- 5.7. Спеціалізацію та основні напрямки діяльності Установи.
- 5.8. Основи законодавства про працю.
- 5.9. Інструкцію з діловодства.
- 5.10. Прийоми та методи ділового мовлення та етичного спілкування.
- 5.11. Програму «Звернення громадян», програмно-апаратний комплекс Установи та інші програмні засоби, що використовуються Установою.

- 5.12. Принципи роботи та правила експлуатації організаційної техніки.
- 5.13. Методологію роботи фахівця відділу прийому звернень.
- 5.14. Методологію роботи фахівця відділу зворотного зв'язку.
- 5.15. Правила внутрішнього трудового розпорядку КБУ «Контактний центр міста Києва».
- 5.16. Правила та норми охорони праці, техніки безпеки та протипожежного захисту.

## 6. Кваліфікаційні вимоги


- 6.1. Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст за однією із спеціальностей за профілем роботи) з обов'язковим досвідом роботи на подібній посаді чи нижчого рівня від 1-го року, з обов'язковим вдалим досвідом управління колективом від 10 чоловік.
- 6.2. Вільне володіння українською та російською мовами.
- 6.3. Навички:
  - оперативного та стратегічного планування;
  - систематизації інформації;
  - донесення інформації;
  - вирішення конфліктних ситуацій;
  - постановки завдань підлеглим, контролю та оцінки їх роботи;
  - проведення навчання, стажування підлеглих;
  - ділового мовлення та етичного спілкування;
- 6.4. Впевнений користувач ПК, високий рівень навичок користування пакетом MS Office, офісною технікою та іншими технічними засобами, необхідними для виконання своїх посадових обов'язків.

## 7. Взаємовідносини (зв'язки) з посадою

- 7.1. Для виконання обов'язків та реалізації прав начальник Відділу взаємодіє з:
  - усіма відділами Установи;
  - службами оперативного реагування різних відомств/організацій міста Києва;
  - посадовими особами житлово - експлуатаційних організацій міста Києва, комунальних підприємств міста Києва, райдержадміністрацій міста Києва, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора

  
\_\_\_\_\_ М.О. Осетров « 15 » 02 2013р.

Юрисконсульт

\_\_\_\_\_ Н.В. Рошалова « 15 » 02 2013 р.

Начальник відділу кадрів

\_\_\_\_\_ С.О. Семенцова « 15 » 02 2013р.

**КОМУНАЛЬНА БЮДЖЕТНА УСТАНОВА  
«КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР МІСТА КИЄВА»**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор  
С.А. Стефанович

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 р.

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ  
фахівця відділу контролю**

**1. Загальні положення**

- 1.1. Ця інструкція визначає посадові обов'язки, права та відповідальність фахівця відділу контролю Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (далі – Установа), а також кваліфікаційні вимоги до особи, яка претендує або займає цю посаду.
- 1.2. Фахівець відділу контролю належить до професійної групи "Фахівці".
- 1.3. Фахівець відділу контролю (далі – Відділ) призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора Установи в установленому законом порядку.
- 1.4. Фахівець Відділу безпосередньо підпорядкований начальнику Відділу Установи.
- 1.5. На час відсутності фахівця Відділу його обов'язки виконує посадова особа призначена начальником Відділу або директором Установи.
- 1.6. Фахівець Відділу у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України, актами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, нормативно-правовими актами Київської міської ради та Київської міської державної адміністрації та іншими чинними нормативно-правовими актами, Положенням про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», Колективним договором Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва», цією посадовою інструкцією та дотримується Методології роботи фахівця відділу прийому звернень та Методології роботи фахівця відділу зворотнього зв'язку.
- 1.7. Зміни та доповнення до посадової інструкції вносяться наказом директора Установи.

**2. Посадові обов'язки**

**Фахівець Відділу:**

- 2.1. Забезпечує оперативне реагування на звернення заявників, що потребують негайного вирішення.
- 2.2. Здійснює контроль за своєчасним розглядом та термінами виконання звернень заявників.
- 2.3. Повідомляє відповідних виконавців про наближення термінів виконання звернень.
- 2.4. Перевіряє хід розгляду звернення та здійснює контроль за його виконанням.
- 2.5. Оперативно реагує на звернення, отримані від відділів прийому звернень та зворотного зв'язку (повторні звернення, багаторазові невиконання звернення, терміновість, відповідь не відповідає суті звернення, відсутність відповіді у зверненні) та вносить інформацію про вжиті заходи до реєстраційно-контрольної картки відповідного звернення.
- 2.6. Вносить інформацію про результат перевірки до реєстраційно-контрольної картки та знімає з контролю вирішені питання, шляхом здійснення зворотного зв'язку з заявниками.



- 2.7. На вимогу заявника (питання якого тривалий час не вирішується) спілкується з ним, з метою сприяння вирішення проблеми, уточнення інформації або надання більш розширеної відповіді стосовно порушено питання.
- 2.8. За результатами розгляду звернень готує доповідні, службові листи, на виконання відповідним посадовим особам, від яких залежить вирішення проблемних питань у відповідності до правил діловодства.
- 2.9. Бере участь у розробці програм здійснює їх реалізацію, з навчання, тестування, методичних рекомендацій, щодо оцінки роботи працівників Відділу, відділу зворотнього зв'язку, відділу прийому звернень та навчання нових працівників Відділу.
- 2.10. Постійно підвищує свій професійний та кваліфікаційний рівень.
- 2.11. За дорученням заступника директора або директора Установи здійснює прийом звернень, зворотній зв'язок з заявниками.
- 2.12. За дорученням директора Установи, детально опрацьовує письмові звернення, що надійшли на адресу КБУ «Контактний центр міста Києва».
- 2.13. За дорученням директора Установи та від його імені здійснює підготовку відповідей заявникам по суті порушених ними питань, якщо такі відносяться до компетенції Установи чи стосуються її діяльності.
- 2.14. Формує поточні, планові та статистичні звіти.
- 2.15. Обов'язково вносить інформацію про вжиті заходи у розділ «Аварії з прив'язкою до адреси» стосовно звернень тематичного напрямку «Відсутність ХВП/ГВП в будинку/по стояку», «Відсутність опалення у будинку/по стояку», «Відсутність електропостачання у квартирі/будинку», «Не працює пасажирський/вантажний ліфт», «Залиття, порив труб у квартирі чи будинку» або інші питання надзвичайного/термінового характеру, які надійшли перед вихідними/святковими днями.
- 2.16. Контролює внесення інформації про аварійні ситуації посадовими особами структурних підрозділів районних державних адміністрацій в м. Києві до програмно апаратного комплексу Установи, а також термін та хід виконання робіт по усуненню негативних наслідків аварій.

### 3. Права

#### **Фахівець Відділу має право:**

- 3.1. Користуватися базами даних, що необхідні для належного та якісного виконання посадових обов'язків, статистичними даними, звітними документами, довідками, тощо.
- 3.2. Ознайомлюватися з усіма проектами рішень та рішеннями керівництва Установи, що стосуються його діяльності.
- 3.3. Доповідати начальнику Відділу зв'язку про всі виявлені недоліки та вносити пропозиції чи ініціативи щодо вдосконалення роботи та усунення виявлених недоліків.
- 3.4. Вимагати від керівництва Установи створення необхідних умов праці для виконання своїх посадових обов'язків.
- 3.5. Брати участь у нарадах, на яких розглядаються питання, що мають відношення до своїх посадових обов'язків.
- 3.6. Одержувати від органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, інформацію для виконання покладених на нього завдань і доручень у порядку, встановленому законодавством України та цією посадовою інструкцією.
- 3.7. Вимагати інформацію від виконавців звернень про порядок та результати виконання у порядку, встановленому законодавством України.
- 3.8. Брати участь у зборах трудового колективу Установи, в колективних та соціальних заходах, які організовує Установа.
- 3.9. Брати участь в культурно-масових заходах від імені Установи.

### 4. Відповідальність

#### **Фахівець Відділу несе відповідальність за:**

- 4.1. Невиконання, неякісне та несвоєчасне виконання посадових обов'язків, які покладені на нього цією посадовою інструкцією.
- 4.2. Несвоєчасне виконання наказів, розпоряджень, доручень керівництва Установи.
- 4.3. Внесення недостовірної інформації з опрацювання звернень до програмно-апаратного комплексу Установи.
- 4.4. Не дотримання засад ділового мовлення та етичного спілкування.
- 4.5. За розголошення поза робочою необхідністю відомостей, які містяться в документах Установи.
- 4.6. Розголошення інформації про персональні дані заявників, конфіденційної інформації Установи та персональних даних працівників Установи.
- 4.7. Прийняття рішень, які призвели до негативних наслідків, матеріальних збитків чи погіршення іміджу Установи.
- 4.8. Використання програмного забезпечення та баз даних Установи в особистих цілях.
- 4.9. Належне користування довіреної йому техніки та інших матеріальних цінностей.
- 4.10. Порушення правил трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку, інструкцій з охорони праці та пожежної безпеки, правил санітарної безпеки та особистої гігієни.

## **5. Повинен знати**

- 5.1 Конституцію України.
- 5.2 Закон України «Про столицю України – місто – герой Київ».
- 5.3 Закон України «Про звернення громадян».
- 5.4 Закон України «Про захист персональних даних».
- 5.5 Закон України «Про доступ до публічної інформації».
- 5.6 Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 05.04.2012 року № 555 «Положення про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»».
- 5.7 Специалізацію та основні напрямки діяльності Установи.
- 5.8 Прийоми та методи ділового мовлення та етичного спілкування.
- 5.9 Програму «Звернення громадян», програмно-апаратний комплекс Установи та інші програмні засоби, що використовуються Установою.
- 5.10 Принципи роботи та правила експлуатації організаційної техніки.
- 5.11 Методологію роботи фахівця відділу прийому звернень.
- 5.12 Методологію роботи фахівця відділу зворотного зв'язку.
- 5.13 Правила внутрішнього трудового розпорядку КБУ «Контактний центр міста Києва».
- 5.14 Правила та норми охорони праці, техніки безпеки та протипожежного захисту.

## **6. Кваліфікаційні вимоги**

- 6.1. Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст за однією із спеціальностей за профілем роботи), обов'язково, з вимогами до стажу роботи не менше 2-х років.
- 6.2. Вільно володіє:
  - українською та російською мовами;
  - навичками ділового мовлення та етичного спілкування;
  - навичками вирішення конфліктних ситуацій;
  - навичками роботи на персональному комп'ютері на рівні впевненого користувача, у обсязі, необхідному для роботи з програмно-апаратним комплексом;
  - вільно володіє методикою формування звітів.

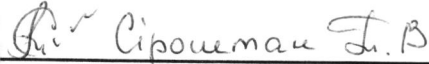
## **7. Взаємовідносини за посадою**



7.1. Для виконання обов'язків та реалізації прав фахівець Відділу взаємодіє з:

- усіма відділами Установи;
- службами оперативного реагування різних відомств/організацій міста Києва;
- посадовими особами житлово - експлуатаційних організацій міста Києва, комунальних підприємств міста Києва, райдержадміністрацій міста Києва, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ




(підпис, ПІБ)

«26» лютого 2013р

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора

  
М.О. Осетров

«26» лютого 2013р.

Юрисконсульт

Н.В. Рошалова

«26» лютого 2013р.

Начальник відділу кадрів

  
С.О. Семенцова

«26» 02 2013р.

**КОМУНАЛЬНА БЮДЖЕТНА УСТАНОВА  
«КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР МІСТА КИЄВА»**



**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ  
Заступника начальника відділу контролю**

**1. Загальні положення**

- 1.1. Ця інструкція визначає посадові обов'язки, права та відповідальність заступника заступник начальника відділу контролю (далі - Відділ) Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (далі – Установа), а також кваліфікаційні вимоги до особи, яка претендує або займає цю посаду.
- 1.2. Заступник начальника Відділу відноситься до професійної групи "Керівники".
- 1.3. Заступник начальника Відділу призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора Установи в установленому законом порядку.
- 1.4. Заступник начальника Відділу підпорядкований начальнику Відділу.
- 1.5. На час відсутності заступника начальника Відділу його обов'язки виконує особа призначена начальником Відділу або директором Установи.
- 1.6. Заступник начальника Відділу у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України, актами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, нормативно-правовими актами Київської міської ради та Київської міської державної адміністрації, а іншими чинними нормативно-правовими актами України, Положенням про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», Колективним договором Установи, цією посадовою інструкцією.
- 1.7. Зміни та доповнення до посадової інструкції вносяться наказом директора Установи.

**2. Посадові обов'язки**

**Заступник начальника Відділу:**

- 2.1. Здійснює керівництво, координацію та контроль за роботою працівників Відділу на час відсутності начальника Відділу.
- 2.2. Розробляє та надає начальнику Відділу в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення організації роботи Відділу.
- 2.3. На час відсутності начальника Відділу, розподіляє навантаження між працівниками Відділу відповідно до покладених на підрозділ завдань та функцій.
- 2.4. Контролює та оперативно вирішує, в межах своєї компетенції, питання термінового характеру, що надходять від заявників через фахівців Відділу.
- 2.5. Надає консультації, довідкову інформацію та роз'яснення фахівцям Відділу з питань, що виникають при обробці/редагуванні звернень заявників.
- 2.6. Всебічно допомагає фахівцям Відділу в складних, нестандартних ситуаціях.
- 2.7. Надає необхідну інформацію для роботи окремо взятих працівників Установи, згідно покладених на них обов'язків.

- 2.8. Надає необхідні звітні матеріали керівництву Установи на час відсутності начальника Відділу.
- 2.9. Веде узагальнену статистику, щодо виконавчої дисципліни, загальної кількості опрацьованих, не опрацьованих, повернутих на доопрацювання звернень, веде перевірку знятих з контролю звернень на предмет фактичного виконання та перевіряє наявність підстав для зняття звернень з контролю.
- 2.10. За дорученням начальника Відділу разом з відділом кадрів, при потребі, забезпечує залучення нових працівників, стажерів на існуючі вакансії Відділу.
- 2.11. Проводить стажування новим працівниками Відділу, їхнє навчання.
- 2.12. Планує та бере участь у розробці програм з навчання, тестування, з оцінки роботи працівників Відділу та інших працівників Установи.
- 2.13. Проводить навчання фахівців Відділу.
- 2.14. Здійснює заходи, спрямовані на удосконалення роботи фахівців та підвищення якості роботи зі зверненнями громадян.
- 2.15. Подає начальнику Відділу пропозиції відносно преміювання працівників Відділу або притягнення їх до дисциплінарної відповідальності.
- 2.16. Бере участь у розробці посадових інструкцій працівників Відділу, вносить пропозиції щодо організації їх навчання та підвищення професійного рівня.
- 2.17. За дорученням начальника Відділу, заступника директора або директора Установи, здійснює прийом та обробку звернень, що надходять на офіційний джерела Установи та зворотній зв'язок.
- 2.18. Контролює виконання обов'язків та дотриманням правил внутрішнього трудового розпорядку фахівцями Відділу на час відсутності начальника Відділу.
- 2.19. Постійно підвищує свій професійний та кваліфікаційний рівень.
- 2.20. Бере участь у навчальних програмах Установи та організовує періодичне тестування знань фахівців Відділу.
- 2.21. Забезпечує ефективне використання персональних комп'ютерів, оргтехніки та іншого устаткування, економне і раціональне використання матеріалів та інших матеріальних ресурсів Установи.
- 2.22. Виконує правила внутрішнього трудового розпорядку, правила і норми охорони праці, виробничої санітарії та пожежної безпеки.

### 3. Права

#### **Заступник начальника Відділу має право:**

- 3.1. Ознайомлюватися з усіма рішеннями керівництва Установи, що стосуються діяльності Відділу та Установи.
- 3.2. Одержувати від органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, а також підприємств, установ, організацій необхідну інформацію для виконання покладених на нього завдань і доручень у порядку, встановленому законодавством України.
- 3.3. Одержувати інформацію від виконавців звернень про порядок та результати виконання.
- 3.4. Вносити на розгляд начальника Відділу пропозиції щодо більш ефективної роботи Відділу та діяльності Установи, процесу надання інформаційно-довідкових послуг та допомоги населенню міста.
- 3.5. Отримувати від начальника Відділу, директора Установи, керівників структурних підрозділів Установи інформацію, ресурси та документи, необхідні для виконання своїх посадових обов'язків.
- 3.6. Користуватися базами даних, необхідними для належного та якісного виконання посадових обов'язків, статистичними даними, звітними документами, довідками та іншою інформацією в цілях діяльності Відділу.
- 3.7. Приймати участь у розробці проектів різних документів, узагальненні інформаційних матеріалів, що стосуються діяльності відділу або Установи.
- 3.8. Приймати участь у нарадах, на яких розглядаються питання, що мають відношення до його посадових обов'язків.
- 3.9. Доповідати начальнику Відділу про всі виявлені недоліки та вносити пропозиції щодо

вдосконалення роботи Відділу, Установи та по усуненню виявлених недоліків.

- 3.10. Брати участь у зборах трудового колективу Установи, в колективних та соціальних заходах, які організовує Установа.
- 3.11. Брати участь в культурно-масових заходах від імені Установи.

#### **4. Відповідальність**

**Заступник начальника Відділу несе відповідальність за:**

- 4.1. Неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, що передбачені цією посадовою інструкцією.
- 4.2. Неякісне і несвоєчасне виконання покладених на Відділ завдань та функцій.
- 4.3. Не дотримання засад ділового мовлення та етичного спілкування.
- 4.4. Розголошення відомостей, які містяться в документах Установи, конфіденційної інформації та інформації про персональні дані заявників та працівників Установи.
- 4.5. Використання програмного забезпечення та баз даних в особистих цілях.
- 4.6. Ввірену йому в користування техніку та інші матеріальні цінності.
- 4.7. Прийняття рішень, які призвели до негативних наслідків, матеріальних збитків чи погіршення іміджу Установи.
- 4.8. Порухення трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку, інструкцій з охорони праці, пожежної безпеки.
- 4.9. Правопорушення, вчинені в процесі своєї трудової діяльності в межах, визначених чинним адміністративним, цивільним і кримінальним законодавством України.
- 4.10. Завдану Установі матеріальну шкоду, яка була заподіяна, внаслідок порушення виконання посадових обов'язків у межах норм, встановлених законодавством України.

#### **5. Повинен знати**

- 5.1. Конституцію України.
- 5.2. Закон України «Про столицю України – місто – герой Київ».
- 5.3. Закон України «Про звернення громадян».
- 5.4. Закон України «Про захист персональних даних».
- 5.5. Закон України «Про доступ до публічної інформації».
- 5.6. Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 05.04.2012 року № 555 «Положення про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»».
- 5.7. Спеціалізацію та основні напрямки діяльності Установи.
- 5.8. Основи законодавства про працю.
- 5.9. Інструкцію з діловодства.
- 5.10. Прийоми та методи ділового мовлення та етичного спілкування.
- 5.11. Програму «Звернення громадян», програмно-апаратний комплекс Установи та інші програмні засоби, що використовуються Установою.
- 5.12. Принципи роботи та правила експлуатації організаційної техніки.
- 5.13. Методологію роботи фахівця відділу прийому звернень.
- 5.14. Методологію роботи фахівця відділу зворотного зв'язку.
- 5.15. Правила внутрішнього трудового розпорядку КБУ «Контактний центр міста Києва».
- 5.16. Правила та норми охорони праці, техніки безпеки та протипожежного захисту.

#### **6. Кваліфікаційні вимоги**

- 6.1. Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст за однією із спеціальностей за профілем роботи) з обов'язковим досвідом роботи на подібній посаді чи нижчого рівня від 1-го року, з обов'язковим вдалим досвідом управління колективом від 5 чоловік.

6.2. Вільне володіння українською та російською мовами.

6.3. Навички:

- оперативного та стратегічного планування;
- систематизації інформації;
- донесення інформації;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- постановки завдань підлеглим, контролю та оцінки їх роботи;
- проведення навчання, стажування підлеглих;
- ділового мовлення та етичного спілкування;

6.4. Впевнений користувач ПК, високий рівень навичок користування пакетом MS Office, офісною технікою та іншими технічними засобами, необхідними для виконання своїх посадових обов'язків.

## 7. Взаємовідносини (зв'язки) з посадою

7.1. Для виконання обов'язків та реалізації прав заступник начальника Відділу взаємодіє з:

- усіма відділами Установи;
- службами оперативного реагування різних відомств/організацій міста Києва;
- посадовими особами житлово - експлуатаційних організацій міста Києва, комунальних підприємств міста Києва, райдержадміністрацій міста Києва, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

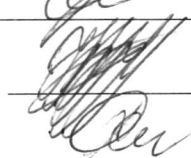
ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора




М.О. Осетров «21» 04 2015р.

Начальник юридичного відділу



Н.В. Рошалова «21» 07 2015 р.

Начальник відділу кадрів



С.О. Семенцова «21» 04 2015р.