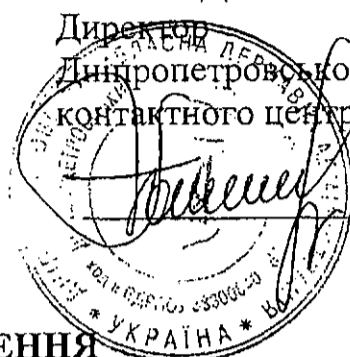


ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
Дніпропетровського обласного
контактного центру



Є.С. ПОПОВИЧ

ПОЛОЖЕННЯ

**про порядок преміювання, встановлення доплат і надбавок,
надання матеріальної допомоги та виплати щорічної грошової винагороди за
сумлінну працю працівникам Дніпропетровського обласного контактного
центру**

1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок преміювання, встановлення доплат і надбавок, надання матеріальної допомоги працівникам, виплати грошової винагороди за сумлінну працю працівникам Дніпропетровського обласного контактного центру (далі Положення) розроблене на підставі Кодексу законів про працю України; Наказу Міністерства соціальної політики України від 12.03.2012 р. № 128 «Про умови оплати праці працівників контактних центрів Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя» зі змінами.

1.2. Положення вводиться з метою заохочення працівників контактного центру до ефективності і продуктивності праці.

1.3. Положення встановлює пряму залежність розмірів премії, доплат і надбавок від величини трудового внеску працівника і дає можливість для прояву ініціативи а також почуття відповідальності кожного працівника за кінцевий результат роботи відділу і центру в цілому.

2. Порядок преміювання

2.1. Преміювання працівників відповідно до їх особистого вкладу в загальні результати роботи, а також до державних і професійних свят у межах коштів на оплату праці.

2.2. Преміювання здійснюється за фактично відпрацьований час і обчислюються виходячи із посадового окладу.

2.3. Працівникам, які проробили неповний місяць (квартал) у зв'язку з призовом до Збройних Сил України, переводом на іншу роботу, вступом до навчального закладу, переходом на пенсію, звільненням зі скороченням штатів та з інших поважних причин, передбачених чинним законодавством України, виплата премій здійснюється за фактично відпрацьований час.

2.4. Розмір премії конкретного працівника контактного центру залежить від його особистого внеску, в тому числі підставами для преміювання є:

а) для керівних працівників:

- сумлінне відношення до виконання своїх посадових обов'язків;
- забезпечення стабільної роботи керованих ними відділів;
- сприяння виконанню завдань.

в) для фахівців та аналітиків консолідованої інформації:

- сумлінне виконання своїх посадових обов'язків;
- своєчасне і якісне виконання завдань, розпоряджень керівництва.

2.5. Проекти наказів про преміювання, надання матеріальної допомоги та виплати щорічної грошової винагороди за сумлінну працю працівників погоджуються з головним бухгалтером.

2.6. В період дії дисциплінарних стягнень преміювання працівників не здійснюється.

2.7. Преміювання директорів контактних центрів Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя, установлення їм надбавок та доплат до посадового окладу, надання матеріальної допомоги, передбачених цим наказом, здійснюються за погодженням із заступником голови облдержадміністрації згідно з розподілом функціональних повноважень.

3. Порядок встановлення доплат

3.1. Працівникам контактного центру у порядку, передбаченому законодавством, та в межах фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі на відповідний рік, можуть бути встановлені доплати:

а) у розмірі до 50 відсотків посадового окладу:

- за суміщення професій (посад);
- за розширення зони обслуговування або збільшення обсягу виконуваних робіт.

Зазначені види доплат не встановлюються директорам центрів, їх заступникам, керівникам структурних підрозділів цих установ та їх заступникам;

б) за науковий ступінь:

- доктора наук - у граничному розмірі 25 відсотків посадового окладу;
- кандидата наук - у граничному розмірі 15 відсотків посадового окладу.

Зазначені доплати встановлюються працівникам, якщо їх діяльність за профілем збігається з наявним науковим ступенем. За наявності в працівників двох наукових ступенів доплата встановлюється за одним (вищим) науковим ступенем.

Відповідність наукового ступеня профілю діяльності працівника на займаній посаді визначається директором центру.

Документи, що засвідчують наявність наукового ступеня, повинні відповідати нормам та вимогам, передбаченим законодавством.

4. Порядок встановлення надбавок

4.1. Працівникам контактного центру у порядку, передбаченому законодавством, та в межах фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі на відповідний рік, можуть бути встановлені надбавки у розмірі до 50 % посадового окладу:

- а) у розмірі до 50 відсотків посадового окладу:
 - за високі досягнення у праці;
 - за виконання особливо важливої роботи (на строк її виконання);
 - за складність, напруженість у роботі.

Граничний розмір зазначених надбавок для одного працівника не повинен перевищувати 50 відсотків посадового окладу (ставки заробітної плати, тарифної ставки).

У разі несвоєчасного виконання завдань, погіршення якості роботи і порушення трудової дисципліни зазначені надбавки скасовуються або зменшуються;

- б) за почесні звання України, СРСР, союзних республік СРСР "заслужений" - 20 відсотків посадового окладу (ставки заробітної плати).

Надбавки за почесне звання встановлюються працівникам, якщо їх діяльність за профілем збігається з наявним почесним званням. За наявності двох або більше звань надбавки встановлюються за одним (вищим) званням.

Відповідність почесного звання профілю діяльності працівника на займаній посаді визначається директором центру.

5. Порядок встановлення доплат і надбавок працівникам за зовнішнім та внутрішнім суміщенням

5.1. Розмір доплат і надбавок працівникам за суміщенням, встановлює директор контактний центр за узгодженням з головним бухгалтером в межах економії фонду заробітної плати.

6. Порядок надання матеріальної допомоги.

6.1. Працівникам контактного центру матеріальна допомога на оздоровлення надається в розмірі не більш ніж один посадовий оклад (ставка) заробітної плати, крім матеріальної допомоги на поховання.

6.2. За рахунок економії фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі на відповідний рік матеріальна допомога може видаватися у випадках:


- хвороби працівника;
- тяжкої хвороби або смерті члена сім'ї;
- сім'ям померлого працівника;
- втрати майна від пограбування, пожежі та іншого стихійного лиха.

6.3. Матеріальна допомога надається наказом директора коледжу на підставі заяви працівника відділу.

7. Порядок вирішення спорів

7.1. Спори з питань преміювання, встановлення доплат і надбавок, надання матеріальної допомоги та виплати щорічної грошової винагороди за сумлінну працю працівникам розглядаються у порядку, передбаченому законодавством про працю.

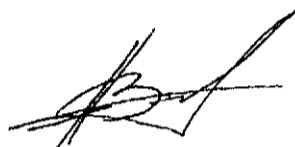
Головний бухгалтер



Г.І. БАРАННІКОВА

Погоджено:

Заступник директора



Р.В.НІКІФОРОВ



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

Н А К А З

17 лютого 2016 р.

м. Дніпропетровськ

№ 4-н

Про затвердження і введення
в дію посадових інструкцій для
працівників
Дніпропетровського
обласного контактного
центру

У зв'язку із зміною штатного розпису Дніпропетровського обласного контактного центру та створенням нових структурних підрозділів та з метою забезпечення функціонування та неухильного виконання посадових обов'язків працівниками Дніпропетровського обласного контактного центру

НАКАЗУЮ:

1. Начальникам структурних підрозділів розробити на подати на затвердження посадові інструкції про новостворені відділи у термін до 20 лютого 2016 року.
2. Фахівцю з професійної підготовки персоналу Дніпропетровського обласного контактного центру Зоновій Т.В. ознайомити всіх працівників з посадовими інструкціями під розпис.
3. Головному бухгалтеру (Баранніковій Г.І.) розробити та подати положення про преміювання працівників Дніпропетровського обласного контактного центру.
3. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор

Є.С.ПОПОВИЧ



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

НАКАЗ

20 серпня 2020 р.

м. Дніпро

№ 39-н

Про преміювання працівників
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
за серпень 2020 року

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 12 березня 2012 року № 128 "Про умови оплати праці працівників контактних центрів Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя", положення "Про порядок преміювання працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру", затвердженого наказом від 20 травня 2020 року № 22-н та у зв'язку з збільшенням навантаження на кожного працівника Дніпропетровського регіонального контактного центру

НАКАЗУЮ:

1. Преміювати працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру відповідно до їх особистого вкладу в загальні результати роботи у серпні 2020 року, в розмірі визначеного відсотка посадового окладу за фактично відпрацьовані дні:

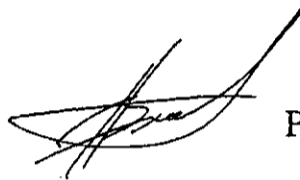
- заступника директора	260%
- головному бухгалтеру	350%
- начальнику аналітичного відділу	290%
- заступника начальника аналітичного відділу	290%
- аналітика консолідованої інформації аналітичного відділу	290%
- аналітика консолідованої інформації аналітичного відділу	290%
- аналітика консолідованої інформації аналітичного відділу	300%
- начальника відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	290%
- фахівця відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	370%
- фахівця відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	370%
- фахівця відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	380%
- начальника відділу зворотнього зв'язку	290%
- аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку	290%
- аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку	290%
- аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку	270%
- заступника начальника відділу зворотнього зв'язку	300%
- аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку	330%
- аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку	270%
- фахівця із професійної підготовки персоналу (внутрішнє суміщення)	160%
- начальника відділу прийому звернень	290%

- фахівця відділу прийому звернень	380%
- фахівця відділу прийому звернень	370%
- фахівця відділу прийому звернень	370%
- фахівця відділу прийому звернень	380%
- заступника начальника відділу прийому звернень	270%

2. Виплату премії провести у межах фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі Дніпропетровського регіонального контактного центру на 2020 рік.

3. Виконання цього наказу покласти на головного бухгалтера Бараннікову Г.І.

Виконуючий обов'язки директора



Р.В. НІКІФОРОВ



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

НАКАЗ

10 січня 2020 р.

м. Дніпро

№ 4-н

Про встановлення надбавки
працівникам Дніпропетровського
обласного контактного центру
2020 році

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 12 березня 2012 року № 128 "Про умови оплати праці працівників контактних центрів Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя", положення "Про порядок преміювання працівників Дніпропетровського обласного контактного центру", затвердженого наказом від 17 лютого 2016 року № 4-н та у зв'язку з збільшенням навантаження на кожного працівника Дніпропетровського обласного контактного центру

НАКАЗУЮ:

1. Встановити з 02 січня 2020 року надбавку за складність, напруженість у роботі в розмірі 50 відсотків посадового окладу на 2020 рік:

- заступнику директора	50%
- головному бухгалтеру	50%
- начальнику аналітичного відділу	50%
- заступнику начальника аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- начальнику відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	50%
- фахівцю відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	50%
- начальнику відділу зворотнього зв'язку	
- заступнику начальника відділу зворотнього зв'язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв'язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв'язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв'язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв'язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв'язку	50%
- заступнику начальника відділу прийому звернень	50%
- начальнику відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%

-
- | | |
|---|-----|
| - фахівцю відділу прийому звернень | 50% |
| - фахівцю відділу прийому звернень | 50% |
| - фахівцю із професійної підготовки персоналу | 50% |

2. Виплату надбавки провести у межах фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі Дніпропетровського обласного контактного центру на 2020 рік.

3. Виконання цього наказу покласти на головного бухгалтера Бараннікову Г.І.

Директор



В.А. БОГАТИНСЬКА



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

НАКАЗ

20 серпня 2020 р.

м. Дніпро

№ 38-н

Про встановлення надбавки
працівникам Дніпропетровського
регіонального контактного центру у
у серпні 2020 році

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 12 березня 2012 року № 128 “Про умови оплати праці працівників контактних центрів Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя”, положення “Про порядок преміювання працівників Дніпропетровського обласного контактного центру”, затвердженого наказом від 17 лютого 2016 року № 4-н та у зв’язку з збільшенням навантаження на кожного працівника Дніпропетровського обласного контактного центру

НАКАЗУЮ:

1. Встановити надбавку за складність, напруженість у роботі в розмірі 50 відсотків посадового окладу у серпні 2020 року:

- заступнику директора	50%
- головному бухгалтеру	50%
- начальнику аналітичного відділу	50%
- заступнику начальника аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- аналітику консолідованої інформації аналітичного відділу	50%
- начальнику відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	50%
- фахівцю відділу взаємодії з Урядовим контактним центром	50%
- начальнику відділу зворотнього зв’язку	
- заступнику начальника відділу зворотнього зв’язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв’язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв’язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв’язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв’язку	50%
- аналітику консолідованої інформації зворотнього зв’язку	50%
- заступнику начальника відділу прийому звернень	50%
- начальнику відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%
- фахівцю відділу прийому звернень	50%

- | | |
|---|-----|
| - фахівцю відділу прийому звернень | 50% |
| - фахівцю відділу прийому звернень | 50% |
| - фахівцю із професійної підготовки персоналу | 50% |

2. Виплату надбавки провести у межах фонду заробітної плати, затвердженого в кошторисі Дніпропетровського обласного контактного центру на 2020 рік.

3. Виконання цього наказу покласти на головного бухгалтера Бараннікову Г.І.

Виконуючий обов'язки директора



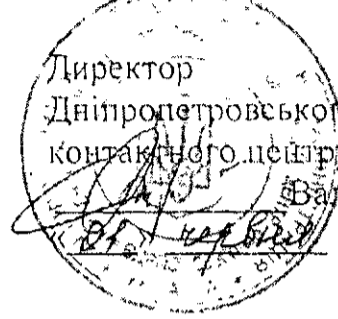
Р.В. НІКІФОРОВ

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Фахівця відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

фахівця відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Фахівець відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковується начальнику відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру або працівнику, що його заміщує, виконус доручення.

2. На час відсутності фахівця відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру (відрадження, відпустка, хвороба, та інше) його обов'язки виконує інший фахівець відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру.

3. Призначення на посаду фахівця відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. У своїй діяльності аналітик консолідованої інформації керується:

- Конституцією та Законами України;
- Актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

5. Фахівець відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує виробничу діяльність;

- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності санітарії та протипожежного захисту.

2. Посадові обов'язки

Фахівець відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру зобов'язаний:

1. Здійснювати прийом звернень заявників за єдиним телефонним номером.
2. Вносити та обробляти в електронних базах УКЦ та ОДА отримані звернення заявників.
3. Збезпечувати за допомогою програмно-апаратного комплексу Національної системи: інформування та консультування заявників, надавати роз'яснення щодо норм законодавства та інших актуальних питань.
4. Фахівець відділу звернень повинен бути зібраним, чуйним, уважним, коректним та стриманим у спілкуванні із заявниками, знати стиль ділового спілкування, володіти правилами ведення телефонних розмов.
5. Фахівець відділу звернень повинен уникати конфліктних ситуацій з заявником, а також вміти надати вичерпне роз'яснення по питанню, в межах своєї компетенції. У розмові з відвідувачами потрібно виявляти максимум такту і терпіння.
6. Працювати в контакті з іншими підрозділами Дніпропетровського регіонального контактного центру та облдержадміністрацією. В роботі повинна бути атмосфера постійного ділового співробітництва, дисципліни, взаємної уваги і довіря.
7. В разі необхідності допомагати в складанні необхідної звітної документації.
8. Дотримуватись зобов'язання, щодо нерозголошення конфіденційної інформації, державної таємниці Дніпропетровського регіонального контактного центру.
9. Виконувати окремі розпорядження та вказівки безпосереднього керівника і директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

3. Права

Фахівець відділу звернень має право:

1. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань.
2. Одержувати від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.
3. Надсилати одержані звернення заявників до органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції.

4. Взаємодіяти з структурними підрозділами Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.

6. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо їх усунення.

7. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.

4. Відповідальність

Фахівець відділу прийому звернень несе відповідальність за:

1. Невиконання (пеналєжне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.

2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.

4. Розголошення конфіденційної інформації та проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.

5. За несвочасну і недостовірну подачу звітної та облікової інформації та порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Начальник відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомлена:

«01» червня 2020 р.

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Начальник відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНЬСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Начальник відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників 1 безпосередньо підпорядковується директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком начальника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру є забезпечення належного функціонування відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру, крім того здійснення контролю за роботою працівників відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру, забезпечення приймання за єдиним телефонним звернень заявників, інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики.

3. У своїй діяльності начальник відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру керується:

- Конституцією та Законами України;
- Актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. На посаду начальника відділу прийому звернень призначається особа з вищою освітою відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста та відповідним досвідом роботи.

5. Призначення на посаду начальника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї

здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

6. Начальник відділу прийому звернень повинен знати:
- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
 - правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності та протипожежного захисту.

2. Основні завдання та обов'язки

Начальник відділу прийому звернень:

1. Здійснює керівництво відділом звернень, розподіляє обов'язки між працівниками та контролює приймання за єдиним телефонним номером.
2. Інформує та консулює заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики.
3. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації.
4. Здійснює моніторинг публікацій та надає пропозиції щодо удосконалення роботи відділу.
5. Складає необхідну звітну (статистичну, аналітичну) інформацію.
6. Відповідає за якісне і своєчасне приймання звернень заявників.
7. Отримує від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.
8. Виконує додаткові доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.
9. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації.
10. Бере участь у чергуваннях по центру відповідно до графіків, які затверджуються директором, в тому числі у вихідні та святкові дні відповідно.

3. Права

Начальник відділу прийому звернень має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції по вдосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.
3. Підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції.
4. За погодженням з керівництвом залучати фахівців інших структурних підрозділів.
5. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань.
6. Проводити наради з питань, що належать до його компетенції.
7. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
8. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Відповідальність

Начальник відділу прийому звернень несе особисту відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.
4. Розголошення конфіденційної інформації.
5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.
6. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Заступник директора
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомлена:

О. Сердюк 2020 р.



Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Заступника начальника відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

Валентина БОГАТИНСЬКА

"01" листопада 2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

заступника начальника відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Заступник начальника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників і безпосередньо підпорядковується директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком заступника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру є забезпечення належного функціонування відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру, крім того здійснення контролю за роботою працівників відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру, забезпечення приймання за єдиним телефонним звернень заявників, інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики.

3. У своїй діяльності заступник начальника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру керується:

- Конституцією та Законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. На посаду заступника начальника відділу прийому звернень призначається особа з вищою освітою відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста та відповідним досвідом роботи.

5. Призначення на посаду заступника начальника відділу прийому звернень Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з

неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

6. Заступник начальника відділу прийому звернень повинен знати:
- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
 - правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності та протипожежного захисту.

2. Основні завдання та обов'язки

Заступник начальника відділу прийому звернень:

1. Здійснює керівництво відділом звернень, розподіляє обов'язки між працівниками та контролює приймання за єдиним телефонним номером.
2. Інформує та консультує заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики.
3. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації.
4. Здійснює моніторинг публікацій, та надає пропозиції щодо удосконалення роботи відділу.
5. Складає необхідну звітну (статистичну, аналітичну) інформацію.
6. Відповідає за якісне і своєчасне приймання звернень заявників.
7. Отримує від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.
8. Виконує додаткові доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.
9. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації.
10. Бере участь у чергуваннях по центру відповідно до графіків, які затверджуються директором, в тому числі у вихідні та святкові дні відповідно.

3. Права

Заступник начальника відділу прийому звернень має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції по вдосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.
3. Підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції.
4. За погодженням з керівництвом залучати фахівців інших структурних підрозділів.
5. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань.
6. Проводити наради з питань, що належать до його компетенції.
7. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
8. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Відповідальність

Заступник начальника відділу прийому звернень несе повну відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.

2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.

4. Розголошення конфіденційної інформації.

5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.

6. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Начальник відділу прийому звернень
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомена:
«Ор» сервіс 2020 р.

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Начальника відділу взаємодії з
Урядовим контактним центром
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНСЬКА
„07 серпня” 2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу взаємодії з Урядовим контактним центром
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Начальник відділу взаємодії з Урядовим контактним центром Дніпропетровського регіонального контактного центру (далі - відділу) відноситься до категорії керівників і безпосередньо підпорядковується директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком начальника відділу є забезпечення належного функціонування відділу, своєчасне та неухильне виконання завдань, покладених на відділ.

3. У своїй діяльності начальник відділу керується:

- Конституцією та Законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. На посаду начальника відділу призначається особа з вищою освітою відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста та відповідним досвідом роботи.

5. Призначення на посаду начальника відділу та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

6. Начальник відділу повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності та протипожежного захисту.

2. Основні завдання та обов'язки

Начальник відділу:

1. Здійснює керівництво відділом, розподіляє обов'язки між працівниками;
2. здійснює керівництво відділу, несе персональну відповідальність за організацію та результати діяльності відділу;
3. забезпечує взаємодію з аналітичним відділом Урядового контактного центру;
4. вирішує у першочергові звернення до Урядового контактного центру, що надходять у неробочі години Дніпропетровського регіонального контактного центру;
5. вирішує інші функції передбачені посадовою інструкцією;
6. Відповідає за якісне і своєчасне приймання та опрацювання звернень, що надійшли до Урядового контактного центру.
7. Інформує та консулює заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;
8. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації;
9. Складає необхідну звітну (статистичну, аналітичну) інформацію;
10. Отримує від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання покладених на відділ завдань;
11. Виконує додаткові доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
12. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації.

3. Права

Начальник відділу має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції по вдосконаленню роботи, пов'язані з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.
3. Візувати документи в межах своєї компетенції.
4. За погодженням керівництва залучати фахівців інших структурних підрозділів Дніпропетровської обласної державної адміністрації.
5. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

6. Проводити наради з питань, що належать до його компетенції.
7. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
8. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Відповідальність

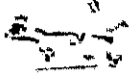
Начальник відділу несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.
4. Розголошення конфіденційної інформації.
5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.
6. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Заступник директора
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомлений:

«В» Червиль 20.09.09.

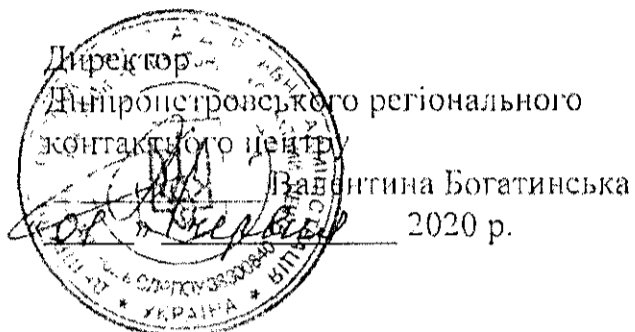


Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

фахівця
відділу взаємодії з Урядовим контактним центром
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:



ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

фахівця відділу взаємодії з Урядовим контактним центром
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Фахівець відділу взаємодії з Урядовим контактним центром Дніпропетровського регіонального контактного центру (далі - фахівець) відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковується начальнику відділу взаємодії з Урядовим контактним центром.
2. Основним обов'язком фахівця є оперативний та всебічний розгляд звернень громадян до Урядового контактного центру (далі УКЦ).
3. У своїй діяльності фахівець керується:
 - Конституцією та законами України;
 - актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
 - Законом України "Про місцеві державні адміністрації"
 - Законом України "Про звернення громадян";
 - Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
 - Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації
 - наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
 - даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.
4. На посаду фахівця призначається особа з неповною вищою або професійно-технічною освітою та відповідним досвідом роботи.
5. Фахівець повинен знати:
 - вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
 - правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності, санітарії та протипожежного захисту.

2. Посадові обов'язки

Фахівець повинен:

1. Прийняти до розгляду звернення, що надійшли від заявників до УКЦ, якщо порушені питання перебувають у компетенції Дніпропетровської обласної державної адміністрації.
2. Направити звернення до інших виконавців (областей), якщо порушені питання в цих зверненнях не перебувають у компетенції Дніпропетровської обласної державної адміністрації.
3. Завантажити звернення УКЦ, які прийняті до розгляду, до бази Дніпропетровського регіонального контактного центру.
4. Визначити виконавців (відповідно до змісту звернення) та узгодити його зміст з начальником відділу взаємодії з УКЦ Дніпропетровського регіонального контактного центру.
5. Надсилати звернення на розгляд структурним підрозділам Дніпропетровської обласної державної адміністрації, органам місцевого самоврядування, райдержадміністраціям, територіальним органам міністерств, іншим центральним органами виконавчої влади, а також підприємствам, установам та організаціям, які відповідають за опрацювання звернень заявників.
6. Аналізувати відповіді виконавців, при потребі надсилати на доопрацювання.
7. Завантажувати відповіді виконавців до бази УКЦ.
8. Здійснювати обмін інформацією з УКЦ щодо звернень заявників та стану їх розгляду у разі відповідного доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру або його заступника.
9. Готувати матеріали для здійснення обміну інформацією з УКЦ щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду.
10. Забезпечувати взаємодію з посадовими особами структурних підрозділів Дніпропетровської обласної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також підприємств, установи та організацій, які відповідальні за роботу зі зверненнями громадян.
11. Свочасно в установленому порядку подавати контрольні документи на розгляд директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.
12. Раціонально та економно використовувати отримані матеріальні цінності.
13. Завжди дотримуватись вимог Положення про відділ та Дніпропетровський регіональний контактний центр, регламенту роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру.
14. Дотримуватись зобов'язання щодо нерозголошення інформації яка стосується діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру та конфіденційної інформації.

3. Права

Фахівець має право:

1. Надсилати одержані звернення заявників до структурних підрозділів Дніпропетровської обласної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, які відповідальні за роботу зі зверненнями громадян, відповідно до їх компетенції.
2. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
3. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо їх усунення.
4. Підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції.
5. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
6. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Відповідальність


Фахівець несе відповідальність за:

1. Невиконання або пеналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією.
2. Дотримання діючих інструкцій і нормативних документів.
3. Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку.
4. Повне і поточне виконання покладених цією посадовою інструкцією обов'язків.

Начальник відділу взаємодії з УКЦ
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомлена:

«А» сервіс 2020 р.



Дніпропетровський регіональний контактний
центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Фахівця із професійної підготовки персоналу
Дніпропетровського регіонального контактного
центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

Валентина БОГАТИНЬСЬКА

2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Фахівця із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру

І. Загальні положення

1. Фахівець із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковуються директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Фахівець із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру керується:

- Конституцією та законами України;
- Кодексом законів про працю України;
- Законом України "Про зайнятість населення";
- Законом України "Про відпустки";
- Актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією.

3. Призначення на посаду фахівця із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. Фахівець із професійної підготовки персоналу повинен знати:

- Законодавчі і нормативно-правові акти, методичні матеріали з обліку і руху персоналу.
- Основи законодавства про працю.

- Структуру і штати підприємства.
- Порядок оформлення пенсій, ведення і зберігання трудових книжок і особових справ працівників установи.
- Структуру установи та її підрозділів.
- Стандарти уніфікованої системи діловодства, організаційно-розпорядчої документації. Чинне законодавство про приймання, переведення та звільнення працівників.
- Порядок обліку особливостей переміщення кадрів і складання установленної звітності.
- Порядок установлення назв професій працівників, загального і безперервного стажу певної роботи, пільг, компенсацій працівникам.
- Порядок ведення банку даних про персонал підприємства; засоби обчислювальної техніки, комунікацій і зв'язку.

II. Завдання та обов'язки

Фахівець з професійної підготовки кадрів:

1. Веде облік особового складу підприємства, його підрозділів згідно з уніфікованими формами первинної облікової документації.
2. Оформлює прийом, переведення і звільнення працівників відповідно до законодавства про працю, положень, інструкцій, наказів керівника підприємства, вказівок директора.
3. Формує і веде особові справи працівників, вносить зміни, пов'язані з трудовою діяльністю.
4. Бере участь у розробленні перспективних і поточних планів з праці і кадрів.
5. Заповнює, веде облік і зберігає трудові книжки, визначає трудовий стаж.
6. Веде записи в трудових книжках про заохочення і винагороди працівників.
7. Веде облік надання відпусток працівникам, здійснює контроль за складанням і додержанням графіків чергових відпусток.
8. Здійснює контроль за станом трудової дисципліни в підрозділах підприємства і додержанням працівниками правил внутрішнього трудового розпорядку. Веде облік порушень трудової дисципліни.
9. Складає встановлену звітність про роботу з кадрами.
10. Організовує роботу із забезпечення Дніпропетровського регіонального контактного центру працівниками потрібних професій, спеціальностей і кваліфікації згідно з цілями, відповідно стратегії та профіля установи, зовнішніми та внутрішніми умовами його діяльності.
11. Вносить пропозиції з питань прийому, звільнення, переведення працівників в межах структурних підрозділів Дніпропетровського регіонального контактного центру.

12. Здійснює роботу з добору кадрів на основі оцінювання їх кваліфікації, особистих і ділових якостей, а також організовує навчання та стажування працівників.

13. Веде табельний облік, складання і виконання графіків відпусток, контроль за станом трудової дисципліни в структурних підрозділах Дніпропетровського регіонального контактного центру і додержанням працівниками правил внутрішнього трудового розпорядку.

14. Розробляє заходи і вносить пропозиції керівництву щодо поліпшення трудової дисципліни, зниження витрат робочого часу, контролює їх виконання.

15. Виконує інші функції за дорученням директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

III. Права

Фахівець із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру має право:

1. Здійснювати перевірки в підрозділах установи з питань трудової дисципліни і додержанням працівниками правил внутрішнього трудового розпорядку.

2. Одержувати в установленому порядку від працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру інформацію, документи, необхідні для виконання покладених на фахівця із професійної підготовки персоналу обов'язків.

3. Вносити пропозиції керівництву Дніпропетровського регіонального контактного центру щодо заходів покращення роботи з кадрами.

IV. Відповідальність

Фахівець із професійної підготовки персоналу Дніпропетровського регіонального контактного центру несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.

2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

3. Завдання матеріальної шкоди в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.

4. Розголошення конфіденційної інформації.

5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.

6. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

УЗГОДЖЕНО:

Заступник
директора
Дніпропетровського
регіонального
контактного
центру:

З інструкцією
ознайомена:

11 червня 2000 р.

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Аналітика консолідованої інформації
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
аналітика консолідованої інформації
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Аналітик консолідованої інформації аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковується начальнику аналітичного відділу.

2. Основним обов'язком аналітика консолідованої інформації є інформаційно - аналітичне забезпечення установи, крім того проведення аналізу та відбір необхідної інформації.

3. У своїй діяльності фахівець керується:

- Конституцією та законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації"
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації
- Положенням про веб-сайт бюджетної установи "Дніпропетровський регіональний контактний центр";
- наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;

4. Призначення на посаду аналітика консолідованої інформації аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Аналітик консолідованої інформації повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності санітарії та протипожежного захисту.

2. Посадові обов'язки

Аналітик консолідованої інформації повинен:

1. Опрацьовувати звернення, що надходять на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», через веб-портал та мобільний додаток ГуберБот та надсилання їх на розгляд відповідно до компетенції згідно з положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр та порядком його взаємодії з органами місцевого самоврядування, райдержадміністраціям, структурним підрозділам облдержадміністрації та територіальним, обласним організаціям на електронні адреси: міських виконавчих комітетів, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних та обласних організацій для виконання згідно з встановленим терміном надання відповідей.
2. Встановлювати дату контролю надання відповіді.
3. Відстежувати зміни у реформуванні та реорганізації управлінь та департаментів облдержадміністрації, а також територіальних, обласних організацій та зміну їх повноважень та керуватись в роботі отриманою інформацією.
4. Забезпечувати модерацию веб-порталу згідно з технічною картою модератора та положенням про веб-портал.
5. Проводити постійний моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (термінові, першочергові звернення), та подавати відповідну інформацію начальнику аналітичного відділу та директору Дніпропетровського регіонального контактного центру або його заступнику.
6. Проводити аналіз звернень для виявлення питань, які потребують роз'яснень та подавати на розгляд начальнику відділу для формування «бази знань» фахівців з прийому звернень шляхом взаємодії з органами місцевого самоврядування, райдержадміністраціями, структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними та обласними організаціями з метою отримання необхідних інформаційних матеріалів для подальшої можливості надання заявникам кваліфікованих консультацій в телефонному режимі та розширення зони обізнаності громадян з актуальних питань.
7. Забезпечувати взаємодію з посадовими особами органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних та обласних організацій, які відповідають за опрацювання звернень заявників.
8. Проводити моніторинг ситуації в області та подавати на розгляд начальнику відділу актуальні новини для висвітлення їх на веб-порталі Дніпропетровського регіонального контактного центру з метою більш якісної поінформованості громадян та зменшення надходження звернень на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», що не потребують додаткового вивчення.

9. Проводити аналіз надходження повторних звернень, розробляти пропозиції щодо зменшення їх надходження на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» та подавати їх на розгляд начальника відділу.

10. Готувати щоденні звіти з актуальних питань, що були порушені у зверненнях громадян упродовж дня для інформування керівництва облдержадміністрації.

11. За дорученням начальника відділу готувати інформацію для підготовки щомісячних, щоквартальних, піврічних та річних звітів.

12. За дорученням начальника відділу формувати статистичні дані, графіки та таблиці для висвітлення на веб-порталі та інформування населення про роботу Дніпропетровського обласного контактного центру.

13. Виконувати інші окремі доручення безпосереднього керівника і директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

14. Дотримуватись вимог Положення про Дніпропетровський регіональний контактний центр та регламенту роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру

15. Дотримуватись зобов'язання щодо нерозголошення інформації яка стосується діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру та конфіденційної інформації.

3. Права

Аналітик консолідованої інформації має право:

1. Надсилати опрацьовані звернення заявників до органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальним та обласним організаціям, відповідно до їх компетенції.

2. Взаємодіяти з фахівцями з прийому звернень щодо правильності оформлення звернень заявників.

3. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.

4. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо їх усунення.

5. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.

4. Відповідальність

Аналітик консолідованої інформації несе відповідальність за:

1. Невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією.

2. Своєчасну і достовірну подачу аналітичної та статистичної інформації.

3. Дотримання діючих інструкцій і нормативних документів.

4. Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку.

5. Повне і поточне виконання покладених цією посадовою інструкцією обов'язків.

0 1 2 3

5. Кваліфікаційні вимоги

1. На посаду аналітика консолідованої інформації призначається особа з вищою освітою та відповідним досвідом роботи.

Начальник аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомена:
«О» червень 2022р.

1

№ 2

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Заступника начальника аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНЬСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Заступника начальника аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Аналітик консолідованої інформації аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковується начальнику аналітичного відділу.

2. Основним обов'язком аналітика консолідованої інформації є інформаційно - аналітичне забезпечення установи, крім того проведення аналізу та відбір необхідної інформації.

3. У своїй діяльності фахівець керується:

- Конституцією та законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації"
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації
- Положенням про веб-сайт бюджетної установи "Дніпропетровський регіональний контактний центр";
- наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;

4. Призначення на посаду аналітика консолідованої інформації аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Аналітик консолідованої інформації повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності санітарії та протипожежного захисту.

2. Посадові обов'язки

Аналітик консолідованої інформації повинен:

1. Опрацьовувати звернення, що надходять на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», через веб-портал та мобільний додаток ГуберБот та надсилання їх на розгляд відповідно до компетенції згідно з положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр та порядком його взаємодії з органами місцевого самоврядування, райдержадміністраціям, структурним підрозділам облдержадміністрації та територіальним, обласним організаціям на електронні адреси: міських виконавчих комітетів, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних та обласних організацій для виконання згідно з встановленим терміном надання відповідей.
2. Встановлювати дату контролю надання відповіді.
3. Відстежувати зміни у реформуванні та реорганізації управлінь та департаментів облдержадміністрації, а також територіальних, обласних організацій та зміну їх повноважень та керуватись в роботі отриманою інформацією.
4. Забезпечувати модерерацію веб-порталу згідно з технічною картою модератора та положенням про веб-портал.
5. Проводити постійний моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень (термінові, першочергові звернення), та подавати відповідну інформацію начальнику аналітичного відділу та директору Дніпропетровського регіонального контактного центру або його заступнику.
6. Проводити аналіз звернень для виявлення питань, які потребують роз'яснень та подавати на розгляд начальнику відділу для формування «бази знань» фахівців з прийому звернень шляхом взаємодії з органами місцевого самоврядування, райдержадміністраціями, структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними та обласними організаціями з метою отримання необхідних інформаційних матеріалів для подальшої можливості надання заявникам кваліфікованих консультацій в телефонному режимі та розширення зони обізнаності громадян з актуальних питань.
7. Забезпечувати взаємодію з посадовими особами органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних та обласних організацій, які відповідають за опрацювання звернень заявників.
8. Проводити моніторинг ситуації в області та подавати на розгляд начальнику відділу актуальні новини для висвітлення їх на веб-порталі Дніпропетровського регіонального контактного центру з метою більш якісної поінформованості громадян та зменшення надходження звернень на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», що не потребують додаткового вивчення.

9. Проводити аналіз надходження повторних звернень, розробляти пропозиції щодо зменшення їх надходження на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» та подавати їх на розгляд начальника відділу.

10. Готувати щоденні звіти з актуальних питань, що були порушені у зверненнях громадян упродовж дня для інформування керівництва облдержадміністрації.

11. За дорученням начальника відділу готувати інформацію для підготовки щомісячних, щоквартальних, піврічних та річних звітів.

12. За дорученням начальника відділу формувати статистичні дані, графіки та таблиці для висвітлення на веб-порталі та інформування населення про роботу Дніпропетровського обласного контактного центру.

13. Виконувати інші окремі доручення безпосереднього керівника і директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

14. Дотримуватись вимог Положення про Дніпропетровський регіональний контактний центр та регламенту роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру

15. Дотримуватись зобов'язання щодо нерозголошення інформації яка стосується діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру та конфіденційної інформації.

3. Права

Аналітик консолідованої інформації має право:

1. Надсилати опрацьовані звернення заявників до органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальним та обласним організаціям, відповідно до їх компетенції.

2. Взаємодіяти з фахівцями з прийому звернень щодо правильності оформлення звернень заявників.

3. Знайомитися з проєктами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.

4. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо їх усунення.

5. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.

4. Відповідальність

Аналітик консолідованої інформації несе відповідальність за:

1. Невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією.

2. Свчасну і достовірну подачу аналітичної та статистичної інформації.

3. Дотримання діючих інструкцій і нормативних документів.

4. Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку.

5. Повне і поточне виконання покладених цією посадовою інструкцією обов'язків.

5. Кваліфікаційні вимоги

1. На посаду заступника начальника аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру призначається особа з вищою освітою та відповідним досвідом роботи.

Начальник аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

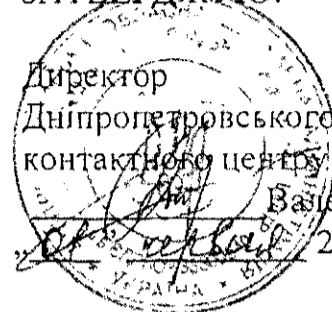
З інструкцією ознайомлена:
«А» перше 2020 р.

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру
Валентина БОГАТИНСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника аналітичного відділу
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Начальник аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників і безпосередньо підпорядковується директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком начальника аналітичного відділу є забезпечення належного функціонування аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру, крім того здійснення контролю за роботою працівників аналітичного відділу, забезпечення надання та систематизації аналітичної інформації необхідної для підготовки нарад та звітів облдержадміністрації щодо роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру, прес-релізів, телевізійних передач а також проведення аналізу стосовно якості відпрацювання звернень громадян та інше.

1. У своїй діяльності фахівець керується:

- Конституцією та законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації"
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації
- Положенням про веб-сайт бюджетної установи "Дніпропетровський регіональний контактний центр";
- наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;

3. Призначення на посаду начальника аналітичного відділу Дніпропетровського регіонального контактного центру та звільнення з неї здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. Начальник аналітичного відділу повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;

- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності та протипожежного захисту.

2. Основні завдання та обов'язки

Начальник аналітичного відділу:

1. Здійснює керівництво аналітичним відділом, розподіляє обов'язки між працівниками та контролює обробку звернень та їх аналіз, в електронних базах Дніпропетровського регіонального контактного центру та «Гарячої лінії голови облдержадміністрації».

2. Здійснює контроль за розподілом та розсилкою звернень виконавцям, які відповідають за їх виконання в зазначений термін.

3. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями.

4. Проводить аналіз звернень для виявлення питань, які потребують роз'яснень та створює «базу знань» фахівців з прийому звернень шляхом взаємодії з органами місцевого самоврядування, райдержадміністраціями, структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними та обласними організаціями з метою отримання необхідних інформаційних матеріалів для подальшої можливості надання заявникам кваліфікованих консультацій в телефонному режимі та розширення зони обізнаності громадян з актуальних питань.

5. Здійснює постійний моніторинг ситуації в області та висвітлює актуальні новини на веб-порталі Дніпропетровського регіонального контактного центру для більш якісної поінформованості громадян задля зменшення надходження звернень на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», що не потребують додаткового вивчення.

6. Проводить аналіз надходження повторних звернень та розробляє заходи щодо зменшення надходження повторних та неодноразових звернень на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» та подає на розгляд директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

7. Здійснює підготовку аналітичних звітів щодо роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру (щотижневих, щомісячних, щоквартальних, піврічних та річних).

8. Здійснює підготовку статистичних даних, таблиць та графічних матеріалів для висвітлення на веб-порталі з метою інформування населення про роботу Дніпропетровського регіонального контактного центру.

9. Готує звіти та доповідні записки з актуальних питань та проблем області з деталізацією, для подальшого вжиття заходів та вирішення питань на вищому рівні та подає на погодження директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

10. Забезпечує взаємодію із заявниками, що залишили звернення через веб-портал та у мобільному додатку ГуберБот.

11. Готує пропозиції щодо вдосконалення програмного забезпечення «Гарячої лінії голови облдержадміністрації» для подальшої можливості більш детального надання інформації по проблемним питанням області, що були порушені у зверненнях, а також графіків і таблиць.

014
11

12. Забезпечує надання відповідей на звернення, у яких порушені питання щодо функціонування Дніпропетровського регіонального контактного центру.

13. Отримує від структурних підрозділів облдержадміністрації, органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, територіальних та обласних організацій інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.

14. Виконує додаткові доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

15. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації.

3. Права

Начальник аналітичного відділу має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.

2. За погодженням директора Дніпропетровського регіонального контактного центру проводити оперативні наради з фахівцями з прийому звернень для підвищення їх кваліфікаційного рівня.

3. В межах своєї компетенції повідомляти директора Дніпропетровського регіонального контактного центру про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

4. Підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції.

5. За погодженням з керівництвом залучати фахівців інших структурних підрозділів для виконання доручень.

6. Отримувати в установленому порядку від органів місцевого самоврядування, райдержадміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних, обласних організацій та інших структурних підрозділів Дніпропетровського регіонального контактного центру інформаційно-довідкові матеріали для створення «бази знань» та підготовки аналітичних звітів, матеріали щодо розгляду звернень та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненнях проблем.

7. Контролювати стан справ і дотримання вимог законодавства щодо роботи зі зверненнями громадян; надавати методично-консультаційну допомогу з організації роботи із зверненнями громадян, що надходять на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», через веб-портал та у мобільному додатку ГуберБот органам місцевого самоврядування, райдержадміністраціям, структурним підрозділам облдержадміністрації, територіальним та обласним організаціям.

8. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.

4. Відповідальність

Начальник аналітичного відділу несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.
4. Розголошення конфіденційної інформації.
5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.
6. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

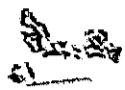
5. Кваліфікаційні вимоги

1. На посаду начальника аналітичного відділу призначається особа з вищою освітою відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста та відповідним досвідом роботи.

Заступник директора
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомена:

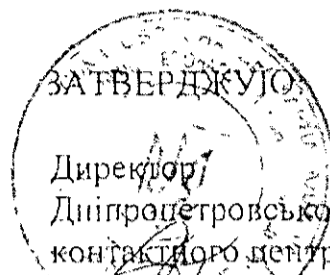
«01» червня 2010р.



Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Аналітика консолідованої інформації відділу
зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру



Валентина БОГАТИНСЬКА
"01" вересня 2020р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру

І. Загальні положення

1. Аналітик консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії фахівців і безпосередньо підпорядковується начальнику відділу зворотнього зв'язку.

2. Основним обов'язком аналітика консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку є опрацювання отриманих звернень, проведення зворотнього зв'язку та контроль виконавської дисципліни, крім того проведення аналізу та відбір необхідної інформації.

3. У своїй діяльності аналітик консолідованої інформації керується:

- Конституцією та Законами України;
- Актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. Призначення та звільнення аналітика консолідованої інформації здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру за поданням начальника відділу.

5. Аналітик консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, яке регламентує його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності санітарії та протипожежного захисту.

2. Посадові обов'язки:

Аналітик консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку:

1. Опрацьовує отримані відповіді;
2. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації;
3. Опрацьовує та здійснює зворотній зв'язок із заявниками щодо результатів розгляду звернень;
4. Надсилає на доопрацювання відповіді, які є не повними або потребують додаткових дій з боку відповідальних органів влади.
5. Здійснює контроль виконавської дисципліни структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій;
6. Готує доповідні записки на відповідальних осіб структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, що надають відповіді не по суті та формальні відповіді.
7. Готує звітну (аналітичну та статистичну) інформацію за дорученням начальника відділу та директора.
8. Виконує додаткові доручення начальника відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру.
9. Взаємодіє з посадовими особами структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, які відповідають за опрацювання звернень заявників;
10. Інформує директора Дніпропетровського регіонального контактного центру щодо структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, які систематично порушують терміни виконання звернень;
11. Проводить іншу роботу відповідно до чинного законодавства про звернення громадян та Положення про відділ зворотнього зв'язку.

3. Права

Аналітик консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку має право:

1. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади на місцях, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях;
2. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі виявлені в процесі діяльності недоліки та вносити пропозиції щодо їх усунення;

3. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків;

4. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Відповідальність

Аналітик консолідованої інформації відділу зворотнього зв'язку несе відповідальність за:

1. Невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією;
2. Своєчасну і достовірну подачу звітної інформації;
3. Розголошення службової інформації.
4. Дотримання діючих інструкцій і нормативних документів;
5. Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку;
6. Повне і поточне виконання покладених цією посадовою інструкцією обов'язків.

Начальник відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру

З інструкцією ознайомена:

«01» червня 2020 р.

№ 10/10

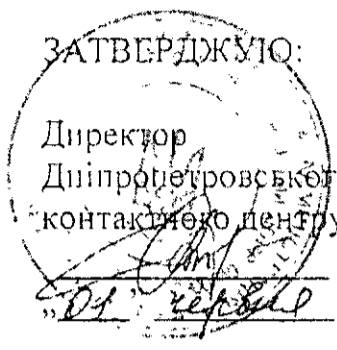
Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Заступника начальника відділу зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру

СР - 14

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

Валентина БОГАТИНСЬКА

2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

заступника начальника відділу зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру

І. Загальні положення

1. Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників та безпосередньо підпорядковується начальнику відділу зворотнього зв'язку і директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком заступника начальника відділу зворотнього зв'язку є забезпечення належного функціонування відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру, крім того здійснення контролю за роботою працівників відділу зворотнього зв'язку, забезпечення надання та систематизації службової інформації необхідної для підготовки оперативних та селекторних нарад, а також проведення аналізу стосовно якості відпрацювання звернень громадян та інше.

3. У своїй діяльності заступник начальника відділу зворотнього зв'язку керується:

- Конституцією та Законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. Призначення та звільнення заступника начальника відділу зворотнього зв'язку здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, які регламентують його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності.

2. Основні завдання та обов'язки

Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку приймає участь у наступних напрямках:

1. Здійснює керівництво відділом зворотнього зв'язку, розподіляє обов'язки між працівниками та контролює обробку звернень.
2. Контролює та проводить зворотній зв'язок із громадянами.
3. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації.
4. Готує матеріали для розгляду на засіданні робочої групи з питань розгляду електронних колективних звернень.
5. За відсутності начальника відділу, здійснює модерацію порталу електронних колективних звернень до голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації.
6. Взаємодіє та контролює відповідальних осіб структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій щодо дотримання ними термінів розгляду звернень та надання відповідей громадянам.
7. Складає необхідну звітну (статистичну) інформацію.
8. Відповідає за якісне і своєчасне оформлення аналітичних та методичних матеріалів.
9. Контролює та несе персональну відповідальність за якісну та вчасну обробку поштової скриньки (ГЛ та УКЦ) відповідним спеціалістом відділу.
10. Отримує від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.
11. Виконує додаткові доручення начальника відділу та директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.
12. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення службової інформації.

3. Права

Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції по вдосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.
3. Візувати документи в межах своєї компетенції.
4. За погодженням з керівництвом залучати фахівців інших структурних підрозділів.
5. Взаємодіяти та отримувати інформацію від інших відділів Дніпропетровського регіонального контактного центру.
6. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
7. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Кваліфікаційні вимоги

Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку повинен мати:

1. Виду освіти;
2. Досвід роботи не менше 1 року.

5. Відповідальність

Заступник начальника відділу зворотнього зв'язку несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Розголошення службової інформації.
3. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Начальник відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру

З інструкцією ознайомлена:

«01» червень 2020 р.»

Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Начальника відділу зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

Валентина БОГАТИНСЬКА
2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу зворотнього зв'язку
Дніпропетровського регіонального контактного центру

1. Загальні положення

1. Начальник відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників та безпосередньо підпорядковується начальнику відділу зворотнього зв'язку і директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Основним обов'язком начальника відділу зворотнього зв'язку є забезпечення належного функціонування відділу зворотнього зв'язку Дніпропетровського регіонального контактного центру, крім того здійснення контролю за роботою працівників відділу зворотнього зв'язку, забезпечення надання та систематизації службової інформації необхідної для підготовки оперативних та селекторних нарад, а також проведення аналізу стосовно якості відпрацювання звернень громадян та інше.

3. У своїй діяльності начальник відділу зворотнього зв'язку керується:

- Конституцією та Законами України;
- актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

4. Призначення та звільнення начальника відділу зворотнього зв'язку здійснюється наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Начальник відділу зворотнього зв'язку повинен знати:

- вимоги чинного законодавства України, які регламентують його діяльність;
- правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої діяльності.

2. Основні завдання та обов'язки

Начальник відділу зворотнього зв'язку приймає участь у наступних напрямках:

1. Здійснює керівництво відділом зворотнього зв'язку, розподіляє обов'язки між працівниками та контролює обробку звернень.
2. Контролює та проводить зворотній зв'язок із громадянами.
3. Проводить аналіз звернень та наданих відповідей, розробляє практичні рекомендації.
4. Готує матеріали для розгляду на засіданні робочої групи з питань розгляду електронних колективних звернень.
5. За відсутності начальника відділу, здійснює модерацию порталу електронних колективних звернень до голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації.
6. Взаємодіє та контролює відповідальних осіб структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій щодо дотримання ними термінів розгляду звернень та надання відповідей громадянам.
7. Складає необхідну звітну (статистичну) інформацію.
8. Відповідає за якісне і своєчасне оформлення аналітичних та методичних матеріалів.
9. Контролює та несе персональну відповідальність за якісну та вчасну обробку поштової скриньки (ГЛ та УКЦ) відповідним спеціалістом відділу.
10. Отримує від структурних підрозділів інформацію та документи, необхідні для виконання посадових обов'язків.
11. Виконує додаткові доручення директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.
12. Дотримується зобов'язання щодо нерозголошення службової інформації.

3. Права

Начальник відділу зворотнього зв'язку має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва Дніпропетровського регіонального контактного центру, що стосуються його діяльності.
2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції по вдосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією.
3. Візувати документи в межах своєї компетенції.
4. За погодженням з керівництвом залучати фахівців інших структурних підрозділів.
5. Взаємодіяти та отримувати інформацію від інших відділів Дніпропетровського регіонального контактного центру.
6. Ознайомлюватися з документами, які визначають права і обов'язки працівника за посадою, критерії оцінки якості виконання ним посадових обов'язків.
7. На всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

4. Кваліфікаційні вимоги

Начальник відділу зворотнього зв'язку повинен мати:

1. Вищу освіту;
2. Досвід роботи не менше 1 року.

5. Відповідальність

Начальник відділу зворотнього зв'язку несе відповідальність за:

1. Невиконання (сналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Розголошення службової інформації.
3. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

Заступник директора
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомлений:

«07» серпня 2020 р.

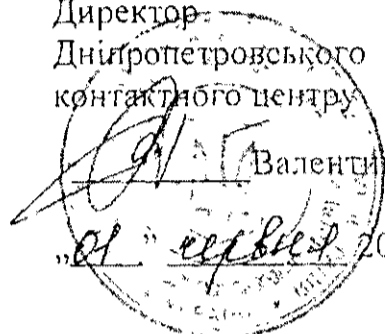
Дніпропетровський регіональний контактний
центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного бухгалтера
Дніпропетровського регіонального контактного
центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
Дніпропетровського регіонального
контактного центру


Валентина БОГАТИНСЬКА

«01» серпня 2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного бухгалтера

Дніпропетровського регіонального контактного центру

1 Загальні положення

1. Посадова інструкція визначає обов'язки, права та відповідальність головного бухгалтера і є документом, згідно з яким головний бухгалтер виконує свої функціональні обов'язки.

2. Головний бухгалтер призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до наказу директора Дніпропетровського регіонального контактного центру з урахуванням вимог до професійно-кваліфікаційного рівня, за погодженням з органом Державної казначейської служби за місцем обслуговування установи після погодження з керівництвом облдержадміністрації згідно з розподілом функціональних повноважень.

3. Головний бухгалтер підпорядковується безпосередньо директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. Головному бухгалтеру надано право підпису первинних документів, розрахункових документів по оплаті рахунків та інших документів фінансово-господарської діяльності установи та за погодженням директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. При виконанні посадових обов'язків головний бухгалтер керується Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр, Конституцією та Законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства фінансів, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують бюджетні відносини і фінансово-господарську діяльність установи, наказами директора установи, Бюджетним кодексом України, чинними законодавчими актами України, Державного казначейства України.

6. У процесі діяльності головний бухгалтер дотримується правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавчої дисципліни, удосконалює свої професійні навички та кваліфікацію, постійно працює над підвищенням свого професійного рівня.

7. Головний бухгалтер здійснює організацію бухгалтерського обліку та звітності по надходженню та використанню коштів обласного бюджету на утримання установи, відповідно до затвердженого кошторису доходів та видатків на поточний рік.

2. Основні обов'язки головного бухгалтера

Головний бухгалтер зобов'язаний:

1. Здійснювати своєчасне ведення бухгалтерського обліку фінансово-господарської діяльності, складання та подання фінансової звітності Дніпропетровського регіонального контактного центру до відповідних органів.

2. Здійснювати достовірне та у повному обсязі відображення у документах інформації про господарські операції і результати фінансової діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру.

3. Дотримуватись бюджетного законодавства при взятті бюджетних зобов'язань та своєчасно подавати їх на реєстрацію, здійснювати платежі відповідно до взятих бюджетних зобов'язань, а також достовірно та у повному обсязі відображати операцій у бухгалтерському обліку та звітності.

4. Здійснювати та контролювати роботу по проведенню інвентаризації матеріальних цінностей, своєчасно нараховувати та виплачувати заробітну плату, лікарняні, матеріальну допомогу та інші виплати, а також своєчасно перевіряти таблиці обліку використання робочого часу працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Забезпечувати роботу по плануванню видатків по загальному та спеціальному фондам, складанню кошторису витрат, штатний розпис та інших необхідних розрахунків на утримання Дніпропетровського регіонального контактного центру і надання їх на затвердження головному фінансовому управлінню (вносити зміни та доповнення в разі необхідності), а також надавати пропозиції по перерозподілу коштів між кодами економічної класифікації видатків та інформувати директора Дніпропетровського регіонального контактного центру про стан бухгалтерського обліку та звітності установи.

6. Аналізувати подання на преміювання працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру, та надавати пропозиції директору Дніпропетровського регіонального контактного центру щодо розмірів премій працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру.

7. Перевіряти і візувати договори, які підписуються із сторонніми організаціями та надавати їх на підпис директора установи.

8. Здійснювати організацію своєї роботи, а також виконувати свої

функціональні обов'язки відповідно до чинного законодавства.

9. Погоджувати з директором Дніпропетровського регіонального контактного центру, або його заступником у разі відсутності першого, питання які стосуються фінансово-господарської діяльності.

10. Дотримуватись виконавчої та трудової дисципліни.

3. Права головного бухгалтера

Головний бухгалтер має право:

1. Представляти Дніпропетровській регіональній контактний центр в установленому порядку з питань, що відносяться до його компетенції, в органах державної влади, фондах (пенсійному, загальнообов'язкового державного соціального страхування), а також територіальних управліннях Державної казначейської служби України, інших установах.

2. Вимагати від працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру дотримання правил зберігання матеріальних цінностей, що належать установі, а також економному витрачання електричної енергії, недопущення телефонних розмов в особистих цілях.

3. Надавати пропозиції директору Дніпропетровського регіонального контактного центру, щодо забезпечення установи необхідними інструктивними матеріалами.

4. Відповідальність головного бухгалтера

1. Головний бухгалтер несе відповідальність за протиправні дії, порушення чинного законодавства з питань бухгалтерського обліку та звітності.


2. Несе повну відповідальність за організацію якісного та своєчасного складання або ненадання звітності.

3. Відповідає за організацію бухгалтерського обліку та звітності в процесі виконання кошторису на утримання Дніпропетровського регіонального контактного центру.

Заступник директора
Дніпропетровського регіонального
контактного центру

З інструкцією ознайомена:

ОЛ» червень 2020 р.

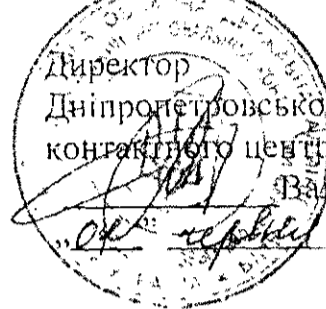


Дніпропетровський регіональний контактний центр

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Заступника директора
Дніпропетровського регіонального контактного центру

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Валентина БОГАТИНСЬКА

2020 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
заступника директора
Дніпропетровського регіонального контактного центру

І. Загальні положення

1. Заступник директора Дніпропетровського регіонального контактного центру відноситься до категорії керівників та підпорядковується директору Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. У своїй діяльності заступник директора керується:

- Конституцією та Законами України;
- Актами Президента України і Кабінету Міністрів України;
- Законом України "Про місцеві державні адміністрації";
- Законом України "Про звернення громадян";
- Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень";
- Розпорядженнями голови Дніпропетровської облдержадміністрації
- Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр;
- Наказами директора Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- Даною посадовою інструкцією та іншими нормативними актами.

3. На посаду заступника директора призначається особа з вищою освітою з відповідним досвідом роботи, за поданням директора Дніпропетровського регіонального контактного центру і погодженням керівництва Дніпропетровської обласної адміністрації.

4. Заступник директора повинен знати:

- законодавчі та нормативно-правові акти, що регламентують поточну організаційно-виконавчу діяльність та фінансово-економічну діяльність Дніпропетровського регіонального контактного центру, регіональних та місцевих органів державної влади, що визначають пріоритетні напрями розвитку відповідної галузі;

- методичні та нормативні матеріали інших органів, що стосуються діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру;

- профіль, спеціалізацію та особливості структури Дніпропетровського регіонального контактного центру;

- перспективи технічного, економічного і соціального розвитку Дніпропетровського регіонального контактного центру;

- порядок виконання розпоряджень, доручень, наказів і фінансових договорів;

- трудове законодавство;

- правила і норми охорони праці та пожежної безпеки;

- правила ділового спілкування, правила і підходи роботи з заявниками;

- правила внутрішнього трудового розпорядку.

5. На час відсутності директора Дніпропетровського регіонального контактного центру його обов'язки виконує заступник директора, а у разі відсутності заступника директора його обов'язки виконує призначений у встановленому порядку інший працівник установи, який несе повну відповідальність за належне виконання покладених на нього обов'язків.

2. Завдання та обов'язки

Заступник директора Дніпропетровського регіонального контактного центру повинен:

1. Організувати, підвищувати та стимулювати ефективність роботи Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Розробляти і погоджувати з директором Дніпропетровського регіонального контактного центру плани роботи.

3. Здійснювати контроль за вирішенням питань, що стосуються адміністративно-господарської та поточної організаційно-виконавчої діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. Знати і виконувати вимоги нормативних актів з охорони праці. Здійснювати контроль за дотриманням вимог інструкції з охорони праці та діючих нормативних актів про охорону праці працівниками

Дніпропетровського регіонального контактного центру, а також вживати всіх необхідних заходів по недопущенню їх порушення та невиконання.

5. Контролювати виконання структурними підрозділами (відділом прийому звернень, аналітичним відділом, відділом зворотнього зв'язку та відділом взаємодії з УКЛД), за допомогою програмно-апаратного комплексу Національної системи, забезпечення:

- якісного приймання, опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;
- постійного здійснення контролю за належним отриманням відповідей, інформуванням та консультуванням заявників, щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;
- проведення аналізу змісту звернень заявників та подачі відповідної інформації облдержадміністрації, Урядовому контактному центру після узгодження змісту з директором Дніпропетровського регіонального контактного центру;
- моніторингу забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади та поданням відповідної інформації до облдержадміністрації, Урядового контактного центру.

6. Брати участь у підготовці та наданні на запит облдержадміністрації інформації, щодо звернень заявників та результатів їх розгляду.

7. Забезпечувати взаємодію з посадовими особами районних державних адміністрацій, які відповідають за опрацювання звернень заявників.

8. Готувати інформацію для формування інформаційно-наукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення та подавати їх до Урядового контактного центру.

9. Здійснювати інформування громадськості, через засоби масової інформації, веб-сайт облдержадміністрації про роботу Дніпропетровського регіонального контактного центру.

10. Організувати відповідно до законодавства поширення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції Дніпропетровського регіонального контактного центру.

11. Забезпечувати контроль за виконанням Дніпропетровським регіональним контактним центром всіх зобов'язань перед постачальниками, замовниками і кредиторами, а також господарських і трудових договорів.

12. Забезпечувати суворе дотримання вимог затверджених Положенням про Дніпропетровський регіональний контактний центр.

13. Проводити роботу з удосконалення планування економічних і фінансових показників діяльності установи, по створенню й поліпшенню нормативів трудових витрат, витрачання товарно-матеріальних цінностей і використання виробничих потужностей.

14. Здійснювати поточний контроль за порядком обліку надходження і витрачання коштів, використанням матеріальних цінностей, дотриманням фінансової дисципліни.

15. Контролювати своєчасність подання звітності про діяльність, в установленому порядку та терміни, на розгляд директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

3. Права

Заступник директора має право:

1. Організувати та контролювати роботу всіх структурних підрозділів Дніпропетровського регіонального контактного центру.

2. Працювати з документами, які видані з грифом "Для службового користування", та здійснювати контроль відповідальних працівників за реєстрацію, зберігання документів з грифом "Для службового користування".

3. Діяти від імені установи за дорученням директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

4. Представляти інтереси установи у взаємовідносинах з громадянами, юридичними особами, органами державної влади за дорученням або наказом директора Дніпропетровського регіонального контактного центру.

5. Здійснювати перевірку діяльності аналітичного відділу, відділу прийому звернень, відділу зворотного зв'язку та відділу взаємодії з УКЦ з питань: аналітики, приймання та обробки звернень та організації праці, а також давати їм відповідні вказівки, спрямовані на підвищення їх ефективності.

6. Вимагати від працівників Дніпропетровського регіонального контактного центру представлення матеріалів, необхідних для виконання обов'язків, передбачених цією Посадовою інструкцією.

7. Представляти директору Дніпропетровського регіонального контактного центру пропозиції про заохочення працівників усіх підрозділів, за високі показники в роботі та доповідні про притягнення до відповідальності за порушення чи неналежне виконання встановлених вимог в області аналітики, приймання та обробки звернень та організації праці.

4. Відповідальність

Заступник директора несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним законодавством України.
2. Вчинені в процесі своєї діяльності правопорушення, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.
3. Завдання матеріальної шкоди в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством України.
4. Розголошення конфіденційної інформації.
5. Проведення без дозволу директора інтерв'ю, зустрічей, переговорів або надання інформації, які стосуються діяльності установи.
6. Порушення вимог нормативних актів з охорони праці згідно з чинним законодавством.
7. Порушення вимог дисципліни відповідно до норм чинного трудового законодавства та внутрішнього трудового розпорядку в Дніпропетровському регіональному контактному центрі.

З інструкцією ознайомлений:

«1» червня 2010р.