

УМОВИ

**проведення добору на зайняття вакантної посади державної служби категорії “В” –
головного спеціаліста відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян
Головного управління Пенсійного фонду України в Полтавській області
(з розташуванням робочого місця в м. Полтава)**

Загальні умови		
Посадові обов'язки		Здійснювати в установленому порядку розгляд по суті звернень громадян, звернень адвокатів викладених в письмовій або усній формі, а також звернень, поданих засобами вебпорталу, електронної пошти з питань пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, державних соціальних допомог, житлових субсидій та пільг, проводити перевірку викладених в них фактів та направляти повідомлення громадянину про результати розгляду звернення. Надавати дистанційні послуги особам, які звертаються за номером «гарячої» телефонної лінії з питань пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, державних соціальних допомог, житлових субсидій та пільг. Готувати відповідь (документ) із залученням інших структурних підрозділів Головного управління (співвиконавців) для узгодження позицій і шляхів, щодо забезпечення поновлення порушених прав заявників, з подальшим інформування про результати розгляду звернення громадян. Аналізувати інформацію, що надходить від громадян при наданні дистанційних послуг особам, які звертаються за номером «гарячої» телефонної лінії, та готувати інформаційні та аналітичні матеріали з питань, віднесених до компетенції відділу..
Інформація про строковість чи безстроковість призначення на посаду		строково, до призначення на цю посаду переможця конкурсу або до спливу 12 місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану
Кваліфікаційні вимоги		
1.	Освіта	вища освіта не нижче ступеня бакалавра або молодшого бакалавра
2.	Досвід роботи	не потребує
3.	Володіння державною мовою	вільне володіння державною мовою
Вимоги до компетентності		
Вимога		Компоненти вимоги
1.	Відповідальність	усвідомлення важливості якісного виконання своїх посадових обов'язків з дотриманням строків та

		встановлених процедур; усвідомлення рівня відповідальності під час підготовки і прийняття рішень, готовність нести відповідальність за можливі наслідки реалізації таких рішень; здатність брати на себе зобов'язання, чітко їх дотримуватись і виконувати.
2.	Цифрова грамотність	вміння використовувати комп'ютерні пристрої, базове офісне та спеціалізоване програмне забезпечення для ефективного виконання своїх посадових обов'язків; вміння використовувати сервіси інтернету для ефективного пошуку потрібної інформації; вміння перевіряти надійність джерел і достовірність даних та інформації у цифровому середовищі.
3.	Орієнтація на професійний розвиток	здатність до самовдосконалення в процесі виконання професійної діяльності; уміння виявляти і працювати зі своїми сильними і слабкими сторонами, визначати потреби в професійному розвитку; ініціативність щодо підвищення професійних компетентностей, самовдосконалення, самоосвіти.
4.	Ведення діалогу	здатність чути та сприймати думки та погляди інших учасників діалогу; спрямованість на відкрите прийняття рішення, яке є найбільш прийнятним для усіх учасників діалогу, враховує озвучені ними інтереси на потреби; орієнтація на представлення різних поглядів та думок на предмет обговорення; здатність брати відповідальність за керування процесом діалогу.
5.	Стресостійкість	уміння розуміти та управляти своїми емоціями; здатність до самоконтролю; здатність до конструктивного ставлення до зворотного зв'язку, зокрема критики; оптимізм.
Професійні знання		
Вимога		Компоненти вимоги
1.	Знання законодавства	Знання: Конституції України; Закону України «Про державну службу»; Закону України «Про запобігання корупції».
2.	Знання законодавства у сфері	Знання: Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»; Закону України «Про пенсійне забезпечення»; Постанов Кабінету Міністрів України щодо призначення і виплати державних соціальних допомог та грошових компенсацій; Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам».