Національне агентство з питань запобігання корупції – це державна організація нового зразка.

Ми робимо все для нашої перемоги та будуємо доброчесну владу та справедливе суспільство в Україні, аби пришвидшити вступ до ЄС.

У всіх сферах своєї діяльності ми впроваджуємо найкращі практики та інструменти.

Для посилення команди шукаємо **керівника Відділу допомоги клієнтам Управління допомоги у досягненні доброчесності (Call center).**

Ця вакансія для тих, хто розділяє та транслює цінності доброчесності, взаємодії, розвитку, результативності та незалежності.

**Основні задачі, якими потрібно займатись:**

* *В короткостроковій перспективі:*
* провести аудит діяльності КЦ;
* визначити мету існування конкретного КЦ, ідентифікувати, яку (-і) цінність він несе для внутрішніх та зовнішніх клієнтів;
* сформувати план розвитку КЦ, визначити пріоритети і дедлайни;
* сформувати команду.
* *В довгостроковій перспективі:*
* контролювати ефективність діяльності КЦ (щоб консультації надавались висококваліфіковані, а клієнти були задоволеними);
* розробити і контролювати КРІ працівників КЦ;
* описати бізнес-процеси КЦ, безперервно їх вдосконалювати.

**Які основні результати мають бути досягнуті на посаді:**

* проведено аудит діяльності КЦ;
* ідентифіковано цінності для внутрішніх та зовнішніх клієнтів;
* розроблено та впроваджено річний план розвитку КЦ;
* сформовано результативну команду;
* операторами надаються коректні за змістом консультації, клієнти – задоволені наданими їм консультаціями та спілкуванням з оператором.

**Наш ідеальний кандидат/ка:**

* Має вищу освіту ступеня не нижче магістра;
* З досвідом роботи на керівних посадах на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності не менше 2 років;
* Має досвід клієнтської підтримки в масових сегментах; досвід побудови КЦ з «0» буде перевагою;
* Вміє управляти клієнтським досвідом;
* Має розуміння бізнес-процесу побудови КЦ з «0»;
* Має розуміння KPI контакт-центрів, вміння їх аналізувати, впроваджувати, контролювати досягнення;
* Вміє впроваджувати та розвивати автоматизовані системи управління взаємовідносинами з клієнтами, готувати технічні завдання;
* Клієнтоорієнтований;
* Має розвинену компетенцію служіння людям;
* Орієнтований на результат, відповідальний, мислить стратегічно, легко адаптується до змін та впроваджує їх, постійно розвивається, проактивний;
* Має розвинені організаторські та комунікативні навички;
* Мотивує команду досягати найкращих результатів;
* Вільно володіє українською мовою.

**Робота в НАЗК – це:**

* Робота в одному з найкращих державних органів України, який працює за методологіями OKR (objectives and key results) та КРІ (key performance indicators);
* Цікаві проекти, які дають можливість творити Україну тут і зараз;
* Професійний та кар'єрний розвиток;
* Можливість працювати з найкращими експертами антикорупційного напрямку;
* Офіційне працевлаштування;
* Робота в офісі (ст. м. Дружби народів);
* Конкурентна заробітна плата

Більше про нас: <https://www.facebook.com/NAZKgov>

Якщо зацікавила вакансія та маєте відповідні знання і досвід – заповнюйте форму на

сайті та відправляйте резюме.

**Термін прийому резюме – до 21.10.2022.**