Приложение 3

к объявлению о конкурсе № 74 на занятие вакантной должности

**Название должности: менеджер Контакт-центра Пресс-службы.**

**Требования:**

Высшее образование, специальность: в области здравоохранения.

Опыт работы Опыт работы: по специальности или на определенной должности в областях, соответствующих функциональным направлениям должности не менее 2 (двух) лет*.*

Должен знать: законодательные и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан, регламентирующие производственную деятельность организации, включая, но не ограничиваясь, Конституцию Республики Казахстан, Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», законы Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях», «О противодействии коррупции», «О языках в Республике Казахстан», нормативные правовые акты в области здравоохранения, трудовое законодательство, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности, также обладать необходимыми знаниями работы с оргтехникой, знать этику делового общения.

Дополнительные требования: знание государственного языка.

**Должностные обязанности:**

1) обеспечение сбора и обработки статистических данных обращений, поступающих в КЦ;

2) осуществление мониторинга обращений, поступающих в КЦ;

3) наставничество над операторами;

4) проведение анализа жалоб, поступающих посредством телефонных звонков на короткий номер единого дистрибьютора, на официальный Интернет-ресурс и официальный аккаунт в социальной сети Facebook;

5) обеспечение регистрации сообщений клиентов (граждан) о фактах коррупции, мошенничества, неэтичного поведения, противоправных и иных противозаконных действий со стороны работников Товарищества, в том числе, входящих в состав Правления Товарищества, контрагентов, а также иных лиц, отношения которых закреплены с ТОО «СК-Фармация» договорными обязательствами, поступающих через единую точку телефонного доступа на короткий номер -1439;

6) подготовка зарегистрированных сообщений от клиентов (граждан) с включением аудио-файлов с записями обращений по фактам коррупции, мошенничества, неэтичного поведения, противоправных и иных противозаконных действий со стороны работников Товарищества, в том числе, входящих в состав Правления Товарищества, контрагентов, а также иных лиц, отношения которых закреплены с ТОО «СК-Фармация» договорными обязательствами, поступающих посредством телефонных звонка на короткий номер 1439;

7) подготовка отчетности о деятельности КЦ в соответствии с регламентированными процедурами единого дистрибьютора;

8) обеспечение пополнения базы знаний для операторов КЦ;

9) проведение анализа корневых причин нежелательных событий не менее 2-х раз в год;

10) участие в разработке новых и/или модификации существующих форм отчетов по закупу и поставке ЛС и МИ с целью предоставления полной и объективной информации по поставке ЛС и МИ;

11) подготовка в установленном порядке информации, отчетов по деятельности КЦ, предложения по вопросам повышения эффективности работы и дальнейшей оптимизации бизнес-процессов, связанных с деятельностью КЦ, а также предложения по повышению квалификации работников КЦ;

12) подготовка оперативной переписки по вопросам, входящим в компетенцию КЦ;