## ZAKRES CZYNNOŚCI NA STANOWISKU PRACY

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwisko i imię pracownika** |  |
| **Pion/struktura organizacyjna** | **Centrum Obsługi Finansowej** |
| **Jednostka organizacyjna/samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.** | **Wydział Koordynacji i Wsparcia Operacyjnego** |
| **Komórka organizacyjna/wewnętrzna komórka organizacyjna** | **Dział Wsparcia Obsługi Systemów i Usług** |
| **Stanowisko pracy wg struktury organizacyjnej** | **St ds Telefonicznej Obsługi Użytkownika - Helpdesk** |
| **Bezpośredni przełożony** | **Kierownik Działu Wsparcia Obsługi Systemów i Usług** **(Kierownik Działu Telefonicznej Obsługi Użytkowników)** |
| **Zakres wykonywanych czynności**  |
| **Obowiązki ogólne pracownika:**1. dbałość o dobre imię i prestiż Poczty Polskiej S.A.,
2. rzetelne i sumienne wykonywanie powierzonej pracy,
3. ścisłe i terminowe rozliczanie się z powierzonych zadań,
4. bieżące informowanie przełożonego o stanie prowadzonych spraw,
5. efektywne organizowanie pracy, zgodnie z przepisami obowiązującymi w Poczcie Polskiej S.A.,
6. przestrzeganie Regulaminu Pracy Poczty Polskiej S.A. oraz ustalonego w zakładzie pracy porządku i dyscypliny pracy, przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i zabezpieczenia obiektu,
7. ochrona tajemnicy określonej w odrębnych przepisach i tajemnicy służbowej w ramach wykonywanych obowiązków,
8. ochrona wszelkich danych przetwarzanych na zajmowanym stanowisku pracy - przed niepowołanym do nich dostępem, nieuzasadnioną ich modyfikacją, zniszczeniem, a także nielegalnym ich ujawnieniem lub pozyskaniem,
9. stałe doskonalenie swoich kwalifikacji zawodowych,
10. kształtowanie efektywnej współpracy z innymi pracownikami Poczty Polskiej S.A. oraz właściwej atmosfery w miejscu pracy,
11. znajomość powszechnie obowiązujących i wewnętrznych aktów prawnych regulujących zasady świadczonych usług oraz wykonywanie czynności zgodnie z ich zapisami,
12. dbanie o estetykę własnego wyglądu,
13. postępowanie zgodnie z wartościami Poczty Polskiej S.A.,

**Obowiązki i czynności szczegółowe:**1. Przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń, od użytkowników sprzętu i systemów teleinformatycznych w dedykowanym systemie.
2. Kategoryzowanie i nadawanie priorytetów zgłoszeniom, zgodnie z obowiązującymi standardami i procedurami.
3. Wstępne diagnozowanie przyczyn i okoliczności zgłaszanych incydentów.
4. Realizacja zgłoszeń (usług), udzielając zdalnego wsparcia użytkownikom systemów teleinformatycznych poprzez wykorzystanie narzędzi zdalnego dostępu na konsoli użytkownika.
5. Podejmowanie decyzji o sposobie eskalacji zgłoszenia w razie braku możliwości zdalnego usunięcia zgłoszonego problemu.
6. Wsparcie w zakresie obsługi zleconych kampanii Contact Center.
7. Zapoznawanie się z bieżącymi procedurami, wytycznymi i instrukcjami.
8. Wykonywanie innych zadań nie ujętych w niniejszym zakresie czynności, a wynikających z normalnego toku pracy, bądź zleconych przez przełożonego, do wykonywania których pracownik posiada odpowiednie kwalifikacje.
9. Dbałość o powierzone składniki majątkowe, ich stan ilościowy i jakościowy oraz należyte ich wykorzystanie.
10. Przestrzeganie przepisów o ochronie informacji niejawnych (tajemnicy służbowej), o ochronie danych osobowych oraz w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego.
 |

|  |
| --- |
| **Zakres uprawnień** |
| 1. Korzystanie z uprawnień przysługujących pracownikom Poczty Polskiej S.A. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pracy, w szczególności: Regulaminem Pracy, Kodeksem Pracy i aktami wewnątrzzakładowymi.
2. Dostęp do wewnątrzzakładowych aktów prawa pracy (w tym regulaminów), jak również do wydawanych przez pracodawcę instrukcji itp.
3. Dostęp do stosowanych systemów teleinformatycznych.
4. Zgłaszanie wniosków dotyczących usprawnień na danym stanowisku pracy.
 |

|  |
| --- |
| **Zakres odpowiedzialności** |
| 1. Za rzetelną i terminową realizację zadań wynikających z zakresu działania komórki organizacyjnej
2. Za wysoką jakość świadczonych usług i obsługi klientów w miejscu świadczenia pracy.
3. Za ochronę wszelkich danych przetwarzanych na zajmowanym stanowisku pracy - przed niepowołanym do nich dostępem, nieuzasadnioną ich modyfikacją, zniszczeniem a także nielegalnym ich ujawnieniem lub pozyskaniem.
4. Za ochronę tajemnicy określonej w odrębnych przepisach oraz tajemnicy służbowej w ramach wykonywanych obowiązków.
5. Za zgodne z obowiązującymi przepisami i niniejszym zakresem czynności organizowanie i wykonywanie pracy na swoim stanowisku pracy.
6. Za właściwe pod względem merytorycznym i formalnym załatwianie spraw oraz ich terminowe wykonywanie.
7. Za należyty stan maszyn, urządzeń i sprzętu powierzonego do pracy oraz za stan bezpieczeństwa powierzonego mienia, jak również porządek i ład w miejscu pracy.
8. Za realizację postanowień Procedury przeciwdziałania przez Pocztę Polską S.A. praniu pieniędzy i przeciwdziałaniu terroryzmu.
9. Za wszelkie szkody dla Poczty Polskiej S.A. i Skarbu Państwa, spowodowane działaniem, zaniechaniem działania lub zaniedbaniem wykonania obowiązków służbowych, określonym niniejszym zakresem czynności oraz innymi przepisami (odpowiedzialność służbowa, materialna i karna).
 |