

ОБЯВА ЗА СВОБОДНА ДЛЪЖНОСТ

Ръководител на дейности за съдействие на потребителите във връзка с Платформата за наблюдение

Отдел: Подпомагане на наблюдението и ответните действия
Референтен номер: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

С настоящото обявяваме покана за кандидатстване за горепосочената длъжност на договорно нает служител в Европейския център за профилактика и контрол върху заболяванията (ECDC).

Длъжностна характеристика

Лицето, заемащо тази длъжност, ще бъде пряко подчинено на ръководителя на група „Услуги във връзка с данни от наблюдение“.

Той/тя ще отговаря по-конкретно за следните области на дейност:

- ръководи, организира и изпълнява дейности за съдействие на потребителите във връзка с Платформата и базите данни за наблюдение (TESSy), включително събиране на данни;
- осъществява връзка с експерти от областта, управители на данни и специалисти по ИТ поддръжка с цел оценка и проследяване на запитвания и инциденти;
- предоставя съдействие на потребителите (в организацията и с външни потребители) при най-високо качество на услугата чрез анализиране на проблемите, класифициране и възлагане на задачи за всички постъпили съобщения (управление на билети за поддръжка), както и проследяване на изпълнението;
- директна връзка с потребителите: отстраняване на неизправни файлове за потребителите, разследване на проблеми/въпроси във връзка с валидирането на данни, предоставяне на обща информация относно събирането на данни и вече формулирани отговори относно метаданни, докладване и събиране на данни;
- пряко взаимодействие с потребителите по телефон, електронна поща и лично;
- разработва и поддържа процеси за работа с експертите на ECDC по заболяванията, членовете на мрежи и националните институти по наблюдение в държавите членки;
- работи по база знания със стандартни отговори на запитвания;

- подпомага и координира създаването на помощни материали (ръководства за потребителя, протоколи от докладване на данни, набор от метаданни, правила за валидиране, учебни материали и т.н.);
- разработва и поддържа процедури, стандартизиращи повтарящите се процеси;
- организира обучения във връзка с Платформата за наблюдение;
- изпълнява функциите на лице за контакт за отдела при получаване на документи във връзка с искания за „достъп до документи“;
- регистрира, проследява и приключва случаи, касаещи искания за данни и документи, а заедно със заинтересованите страни преразглежда и актуализира свързаната с това процедура;
- изготвя редовни отчети относно дейностите за поддръжка и във връзка с искания за данни;
- подпомага въвеждането или усъвършенстването на инструменти в помощ на потребителя и на дейностите за достъп до данни, напр. електронни работни потоци или инструменти на бюрото за помощ;
- всякакви други задачи, свързани с областта на работата, според необходимостта.

Задължителни квалификации и професионален опит

А. Формални изисквания

За да бъдат допуснати до участие в процедурата, кандидатите трябва да отговарят на определени формални изисквания. Те са, както следва:

- завършено университетско образование с продължителност не по-малко от три години, удостоверение с диплома, и подходящ професионален опит с продължителност не по-малко от една година¹;
- отлично владение на един от официалните езици на ЕС и задоволително владение на друг официален език на ЕС в степента, необходима за изпълнение на служебните задължения²;
- да са граждани на държава — членка на ЕС, Норвегия, Исландия или Лихтенщайн;
- да не са лишени от граждански права³;
- да са изпълнили задълженията, наложени им от приложимите закони за военната служба;
- да отговарят на личностните изисквания, свързани със служебните им задължения; и
- да са физически годни да изпълняват задълженията, свързани с длъжността.

1 Приемат се само дипломи и удостоверения, които са издадени в държави — членки на ЕС, или за които са издадени удостоверения за еквивалентност от органи в тези държави членки.

2 Кандидатите, които владеят език, който не е официален за ЕС, или английски език като майчин език, трябва да представят доказателства за своето равнище на втори език с удостоверение (B1 или повече).

3 Преди назначаването одобреният кандидат трябва да представи свидетелство за съдимост, от което е видно, че не е осъждан.

Б. Критерии за подбор

За да са подходящи за тази длъжност, кандидатите трябва да отговарят на определени основни критерии за професионален опит/знания и личностни характеристики/междоличностни умения.

Професионален опит/знания:

- най-малко 3 години професионален опит след дипломирането, придобит на позиции, съответстващи на настоящата длъжностна характеристика;
- опит от организиране и предоставяне на услуги с високо качество за съдействие на клиенти, за предпочитане при сертифициране по ITIL;
- опит в областта на конфигуриране, поддръжка и работа с инструменти за съдействие на клиенти;
- опит от дейности по управление на данни;
- опит от организиране и контрол на работните процеси, както и от съставяне на работни процедури / инструкции за работа;
- опит от организиране на обучения за потребители;
- отлично писмено и говоримо владение на английски език.

Личностни характеристики/междоличностни умения:

- силно изразена нагласа за обслужване на клиенти;
- способност да решава проблеми, организираност и внимание към детайла;
- отлични комуникативни умения, писмени и устни;
- добри междоличностни умения и способност за работа в мултидисциплинарен екип;
- способност за работа под напрежение и управление на отговорностите;

В зависимост от броя на получените кандидатури комисията за подбор може да приложи по-строги изисквания в рамките на горепосочените критерии за подбор.

Назначаване и условия за наемане на работа

Заемащият длъжността ще бъде назначен въз основа на списък с предварително одобрени кандидати, предложен на директора от комисията за подбор. Предложението на комисията за подбор се основава на настоящата обява за свободна длъжност. От кандидатите може да бъде поискано да се явят на писмени тестове. Кандидатите следва да имат предвид, че предложението може да бъде оповестено публично и че включването в списъка с предварително одобрени кандидати не гарантира назначаване на работа. Списъкът с предварително одобрени кандидати ще бъде изготвен въз основа на открита процедура на подбор.

Одобреният кандидат ще бъде назначен като договорно нает служител съгласно член 3, буква а) от Условията за работа на други служители на Европейските общности за срок от пет години. Договорът може да бъде подновен. Кандидатът ще бъде назначен във функционална група IV.

Кандидатите следва да обърнат внимание на изискването, че съгласно Правилника за длъжностните лица на ЕС всички нови служители трябва да преминат успешно изпитателен срок.

Допълнителна информация относно договорните и работните условия можете да намерите в Условието за работа на другите служители на Европейските общности, достъпни на следния адрес:

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:bg:PDF>

Местоработата е в Стокхолм, където Центърът извършва дейността си.

Списък с одобрени кандидати

Възможно е да бъде изготвен списък с одобрени кандидати, който да се използва за набиране на персонал при откриване на свободни места на подобни длъжности в бъдеще. Списъкът ще бъде валиден до 31 декември на годината, посочена в крайния срок за кандидатстване, като валидността му може да бъде удължена.

Процедура за кандидатстване

За да кандидатствате, изпратете попълнено заявление на Recruitment@ecdc.europa.eu, като посочите ясно референтния номер на свободната длъжност и фамилното си име в полето „Относно“ на електронното писмо.

За да бъде валидна кандидатурата ви, трябва да попълните всички задължителни полета във формуляра на заявлението, което трябва да бъде подадено във формат Word или PDF, за предпочитане на английски език⁴. Непълните заявления се считат за невалидни.

Формулярът на ECDC за кандидатстване е достъпен на нашия уебсайт на:

<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>

Крайният срок за подаване на заявления и допълнителна информация във връзка с етапите на тази процедура за подбор, както и важна информация относно процедурата за набиране на персонал, са публикувани на нашия уебсайт и са достъпни чрез горепосочената хипервръзка.

Поради големия брой заявления, които получаваме, ще уведомим единствено избраните за събеседване кандидати.

⁴ Настоящата обява за свободна длъжност е преведена на всички официални езици на ЕС от оригинала на английски език. Предпочитаме да получаваме заявления, попълнени на английски език, тъй като това е работният език на ECDC.