

VOLNÉ PRACOVNÍ MÍSTO

vedoucí uživatelské podpory pro platformu dozoru (M/Ž)

Oddělení: oddělení pro dozor a podporu reakce
Referenční číslo: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Evropské středisko pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) vyhlašuje výběrové řízení na výše uvedené místo smluvního zaměstnance.

Popis pracovního místa

Pracovník bude podřízen vedoucímu skupiny odpovědné za správu dat o dozoru.

Bude odpovídat zejména za tyto oblasti činnosti:

- řízení, organizace a provádění činností uživatelské podpory pro platformu a databázi dozoru (TESSy), včetně shromažďování dat,
- úzká spolupráce s příslušnými odborníky, správci dat a pracovníky podpory informačních technologií v rámci hodnocení a následného řešení požadavků a incidentů,
- zajišťování vysoce kvalitní podpory uživatelů (interních i externích) prostřednictvím analýzy problémů, třídění požadavků a přiřazování osob k vyřízení jednotlivých příchozích zpráv (ticket management) a jejich následného zpracování,
- poskytování odpovědí na dotazy přímo uživatelům: odstraňování problémů se soubory uživatelů, prošetřování otázek/problémů týkajících se ověřování dat, poskytování obecných informací ke shromažďování dat a k dříve zformulovaným odpovědím týkajícím se metadat, poskytování hlášení a shromažďování dat,
- přímá interakce s uživateli, a to telefonicky, e-mailem nebo osobně,
- vytváření a provádění pracovních postupů ve spolupráci s odborníky střediska ECDC na nemoci, členy sítě a vnitrostátními orgány dozoru v členských státech,
- vytvoření znalostní základny pro standardizované odpovědi na požadavky,
- zadávání a organizace přípravy podpůrné referenční dokumentace (uživatelských příruček, protokolů datových zpráv, souboru metadat, pravidel pro ověřování dat, školicích materiálů atd.),
- vývoj a dodržování postupů ke standardizaci opakujících se procesů,
- organizace školení ohledně platformy pro dozor,

- vystupování v roli kontaktní osoby oddělení pro vyhledávání dokumentů v souvislosti s požadavky na přístup k dokumentům,
- zaznamenávání, řešení a uzavírání požadavků týkajících se dat a dokumentů; přezkum a aktualizace souvisejících postupů ve spolupráci se zúčastněnými stranami,
- vypracovávání pravidelných zpráv o činnosti helpdesku a činnostech týkajících se žádostí o data,
- podpora zavádění nebo zdokonalování nástrojů potřebných pro uživatelskou podporu a přístup k údajům, například elektronických pracovních toků či nástrojů helpdesku,
- dle potřeby plnění jakýchkoli dalších úkolů souvisejících s náplní práce.

Požadovaná kvalifikace a praxe

A. Formální požadavky

Způsobilost uchazeče je podmíněna splněním několika formálních požadavků, a to:

- mít dokončené vysokoškolské studium v délce nejméně tří let doložené diplomem a odpovídající odbornou praxi v délce alespoň jednoho roku ¹,
- mít důkladnou znalost jednoho z úředních jazyků EU a uspokojivou znalost dalšího z jazyků EU v rozsahu nutném pro plnění pracovních povinností²,
- být státním příslušníkem některého z členských států EU nebo Norska, Islandu či Lichtenštejnska,
- v plném rozsahu požívat svých občanských práv³,
- mít splněny veškeré povinnosti, které ukládají platné právní předpisy o vojenské službě,
- splňovat charakterové požadavky pro plnění příslušných povinností a
- být fyzicky způsobilý k plnění úkolů spojených s daným pracovním místem.

B. Kritéria výběru

Stanovili jsme **nezbytné předpoklady** týkající se odborné praxe, znalostí, osobních vlastností a interpersonálních dovedností, které uchazeči musí splňovat, aby byli způsobilí pro tuto pozici.

Odborná praxe / vzdělání:

- alespoň tři roky odborné praxe (po získání diplomu) na pracovních pozicích souvisejících s popisem pracovního místa,
- zkušenosti se zaváděním a poskytováním vysoce kvalitní zákaznické podpory, nejlépe s využitím certifikace ITIL,
- zkušenosti s konfigurací, údržbou a užíváním nástrojů zákaznické podpory,
- zkušenosti s činnostmi v oblasti správy dat,

1 V potaz budou brány pouze diplomy a vysvědčení, které byly uděleny v členských státech EU nebo které byly uznány formou osvědčení vystaveného orgány ve zmíněných členských státech.

2 Uchazeči, jejichž mateřským jazykem je angličtina nebo jazyk, který není úředním jazykem EU, musí doložit svoji znalost druhého jazyka pomocí osvědčení (požaduje se úroveň B1 nebo vyšší).

3 Úspěšný uchazeč bude před svým jmenováním požádán, aby předložil výpis z rejstříku trestů, kterým potvrdí, že v rejstříku trestů nemá žádný záznam.

- zkušenosti s organizací a monitorováním pracovních procesů a vypracováváním provozních postupů / pracovních pokynů,
- zkušenosti s organizováním školení uživatelů,
- vynikající znalost anglického jazyka slovem i písmem.

Osobní vlastnosti / interpersonální dovednosti:

- vysoká míra orientace na poskytování služeb,
- zaměření na řešení problémů, schopnost zorganizovat si práci a věnovat pozornost detailům,
- vynikající znalost anglického jazyka slovem i písmem,
- výborné interpersonální dovednosti a schopnost dobře pracovat v multidisciplinárním týmu,
- schopnost pracovat pod tlakem a organizovat pracovní povinnosti,

V závislosti na počtu obdržených přihlášek může výběrová komise v rámci výše uvedených výběrových kritérií uplatnit přísnější požadavky.

Jmenování a podmínky zaměstnání

Pracovník bude jmenován z užšího seznamu uchazečů, který výběrová komise předloží ředitelce. Toto oznámení o volném pracovním místě představuje základ pro vytvoření užšího seznamu výběrovou komisí. Uchazeči mohou být požádáni o absolvování písemné zkoušky. Upozorňujeme uchazeče, že návrh seznamu může být zveřejněn a že zahrnutí do užšího výběru nezaručuje získání pracovního místa. Užší seznam uchazečů bude vytvořen na základě otevřeného výběrového řízení.

Úspěšný uchazeč bude přijat jako smluvní zaměstnanec v souladu s čl. 3 písm. a) pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie na dobu pěti let. Smlouva může být prodloužena. Pracovník bude zařazen do funkční skupiny IV.

Upozorňujeme uchazeče, že podle služebního řádu EU musí všichni noví zaměstnanci úspěšně absolvovat zkušební dobu.

Další informace o smluvních a pracovních podmínkách naleznete v pracovním řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie, který je k dispozici na adrese

http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf.

Místem výkonu práce bude Stockholm, kde středisko působí.

Rezervní seznam

Může být sestaven rezervní seznam, který lze použít k náboru, pokud se objeví podobné volné pracovní místo. Tento seznam bude platný do 31. prosince téhož roku, ve kterém končí lhůta pro podání přihlášek, přičemž jeho platnost může být prodloužena.

Podání přihlášky

Chcete-li se o toto místo ucházet, zašlete vyplněnou přihlášku na adresu Recruitment@ecdc.europa.eu, přičemž do předmětu e-mailu uveďte referenční číslo oznámení o volném pracovním místě a své příjmení.

Aby vaše přihláška byla platná, musíte vyplnit všechny povinné oddíly formuláře přihlášky, který by měl být předložen ve formátu Word nebo PDF, pokud možno v angličtině⁴. Neúplné přihlášky budou považovány za neplatné.

Formulář přihlášky střediska ECDC naleznete na adrese

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

Lhůta pro podání přihlášek a další informace o stavu tohoto výběrového řízení, jakož i důležité informace o náborovém procesu jsou uvedeny na našich internetových stránkách, na které se dostanete pomocí výše uvedeného odkazu.

S ohledem na velký objem přihlášek budou kontaktováni pouze uchazeči vybraní k pohovoru.

⁴ Toto oznámení o volném pracovním místě bylo přeloženo do všech úředních jazyků EU, a to z původní anglické verze. Jelikož středisko ECDC používá jako pracovní jazyk angličtinu, upřednostňuje, aby přihlášky byly vyplněny anglicky.