

Υπεύθυνος υποστήριξης χρηστών της πλατφόρμας επιτήρησης

Μονάδα: Μονάδα υποστήριξης σε θέματα επιτήρησης και αντίδρασης
Κωδικός: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Πρόσκληση υποβολής υποψηφιοτήτων για την ως άνω θέση συμβασιούχου υπαλλήλου στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (ECDC).

Περιγραφή καθηκόντων

Ο/Η κάτοχος της θέσης θα αναφέρεται στον επικεφαλής της ομάδας υπηρεσιών δεδομένων επιτήρησης.

Ειδικότερα, ο/η κάτοχος της θέσης θα είναι αρμόδιος/α για τους ακόλουθους τομείς εργασίας:

- θα καθοδηγεί, θα διοργανώνει και θα εκτελεί δραστηριότητες υποστήριξης των χρηστών για την πλατφόρμα επιτήρησης και τη βάση δεδομένων (TESSy), συμπεριλαμβανομένης της συλλογής δεδομένων·
- θα συνεργάζεται με επιχειρησιακούς εμπειρογνώμονες, διαχειριστές δεδομένων και υπεύθυνους υποστήριξης ΤΠ, για την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των αιτημάτων και των συμβάντων·
- θα διασφαλίζει στους χρήστες (εσωτερικούς και εξωτερικούς) την παροχή υψηλής ποιότητας υποστήριξης, μέσω της ανάλυσης των προβλημάτων, της ταξινόμησης όλων των εισερχόμενων μηνυμάτων και της ανάθεσής τους στον αντίστοιχο υπεύθυνο προς επίλυση (διαχείριση αιτημάτων) καθώς και της παρακολούθησής αυτών·
- θα απαντά απευθείας στα ερωτήματα των χρηστών: θα διορθώνει τα σφάλματα στα αρχεία των χρηστών, θα διερευνά τα προβλήματα/ερωτήματα επικύρωσης δεδομένων, θα παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με τις συλλογές δεδομένων και τις προηγούμενες απαντήσεις σχετικά με τα μεταδεδομένα, θα υποβάλλει εκθέσεις και θα συλλέγει δεδομένα·
- θα επικοινωνεί απευθείας με τους χρήστες, μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δια ζώσης·
- θα αναπτύσσει και θα τηρεί τις εργασιακές διαδικασίες σε συνεργασία με τους εμπειρογνώμονες σε θέματα νόσων του ECDC, τα μέλη του δικτύου και τα εθνικά ιδρύματα επιτήρησης των κρατών μελών·
- θα αναπτύσσει βάση γνώσεων για τις τυποποιημένες απαντήσεις σε αιτήματα·

- θα συμβάλλει στη δημιουργία εγγράφων αναφοράς (εγχειρίδια χρηστών, πρωτόκολλα σχετικά με εκθέσεις δεδομένων, σύνολα μεταδεδομένων, κανόνες επικύρωσης, υλικό κατάρτισης κ.λπ.)·
- θα αναπτύσσει και θα τηρεί τις διαδικασίες τυποποίησης περιοδικών διαδικασιών·
- θα διοργανώνει προγράμματα κατάρτισης σχετικά με την πλατφόρμα επιτήρησης·
- θα ενεργεί ως αρμόδιος επικοινωνίας της μονάδας για την ανάκτηση εγγράφων σε σχέση με αιτήματα «πρόσβασης σε έγγραφα»·
- θα καταχωρίζει, θα παρακολουθεί και θα περατώνει αιτήματα πρόσβασης σε δεδομένα και έγγραφα, θα επανεξετάζει και θα επικαιροποιεί τη σχετική διαδικασία από κοινού με τα ενδιαφερόμενα μέρη·
- θα παράγει τακτικές εκθέσεις σχετικά με τις δραστηριότητες υποστήριξης και τις δραστηριότητες που αφορούν αιτήματα για δεδομένα·
- θα υποστηρίζει την εισαγωγή ή τη βελτίωση εργαλείων που διευκολύνουν τις δραστηριότητες υποστήριξης χρηστών και τις δραστηριότητες πρόσβασης σε δεδομένα, όπως είναι οι ηλεκτρονικές ροές εργασίας ή τα εργαλεία τεχνικής υποστήριξης·
- οποιαδήποτε άλλα καθήκοντα σχετίζονται με το πεδίο αρμοδιοτήτων της/του, ανάλογα με τις ανάγκες.

Απαιτούμενα προσόντα και πείρα

A. Τυπικές προϋποθέσεις

Για να είναι επιλέξιμοι, οι υποψήφιοι πρέπει να πληρούν μια σειρά από τυπικές προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι πρέπει:

- να έχουν ολοκληρώσει πανεπιστημιακές σπουδές διάρκειας τουλάχιστον τριών ετών πιστοποιούμενες με δίπλωμα και να διαθέτουν επαγγελματική πείρα τουλάχιστον ενός έτους¹,
- να έχουν άριστη γνώση μίας από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και ικανοποιητική γνώση μίας άλλης επίσημης γλώσσας της ΕΕ στον βαθμό που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων που συνεπάγεται η θέση²,
- να είναι πολίτες ενός εκ των κρατών μελών της ΕΕ ή της Νορβηγίας, της Ισλανδίας ή του Λιχτενστάιν,
- να απολαύουν όλων των πολιτικών τους δικαιωμάτων³,
- να έχουν εκπληρώσει τις στρατιωτικές υποχρεώσεις που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία,
- να διαθέτουν τα εχέγγυα ήθους που απαιτούνται για την άσκηση των προβλεπόμενων καθηκόντων και
- να πληρούν τους όρους υγείας που απαιτούνται για την άσκηση των καθηκόντων που σχετίζονται με τη θέση.

1 Λαμβάνονται υπόψη αποκλειστικά και μόνο διπλώματα και πιστοποιητικά που έχουν χορηγηθεί στο έδαφος κρατών μελών της ΕΕ ή για τα οποία έχουν εκδοθεί πιστοποιητικά ισοδυναμίας από τις αρχές του ενδιαφερόμενου κράτους μέλους.

2 Οι υποψήφιοι με μητρική γλώσσα που δεν συγκαταλέγεται μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ ή με μητρική γλώσσα την αγγλική πρέπει να προσκομίσουν πιστοποιητικό που να αποδεικνύει το επίπεδο μιας δεύτερης γλώσσας (B1 ή μεγαλύτερο).

3 Πριν από τον διορισμό, ο(η) υποψήφιος(-α) που θα επιλεγεί θα κληθεί να προσκομίσει αντίγραφο ποινικού μητρώου.

B. Κριτήρια επιλογής

Για την πλήρωση των προϋποθέσεων κάλυψης της θέσης, προσδιορίστηκαν ορισμένα **βασικά κριτήρια** σχετικά με την επαγγελματική πείρα/τις γνώσεις και τα προσωπικά χαρακτηριστικά/τις διαπροσωπικές δεξιότητες.

Επαγγελματική πείρα/γνώσεις:

- Τουλάχιστον 3 έτη επαγγελματικής πείρας μετά την απόκτηση του πτυχίου σε θέσεις σχετικές με τα καθήκοντα που αναφέρονται στην περιγραφή καθηκόντων
- Πείρα στην ανάπτυξη και την παροχή υποστήριξης υψηλής ποιότητας σε πελάτες, κατά προτίμηση με πιστοποίηση ITIL
- Πείρα στη διάρθρωση, τη συντήρηση και τη χρήση εργαλείων υποστήριξης πελατών
- Πείρα σε σχέση με δραστηριότητες διαχείρισης δεδομένων
- Πείρα στην οργάνωση και την παρακολούθηση των διαδικασιών εργασίας καθώς και στη σύνταξη επιχειρησιακών διαδικασιών/οδηγιών εργασίας
- Πείρα στην οργάνωση μαθημάτων κατάρτισης για τους χρήστες
- Άριστη γραπτή και προφορική γνώση της αγγλικής γλώσσας.

Προσωπικά χαρακτηριστικά/διαπροσωπικές δεξιότητες:

- Ισχυρό πνεύμα εξυπηρέτησης
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, οργανωτικό πνεύμα, προσοχή στη λεπτομέρεια
- Άριστες δεξιότητες επικοινωνίας, τόσο σε προφορικό όσο και σε γραπτό επίπεδο
- Πολύ καλές διαπροσωπικές δεξιότητες και ικανότητα συνεργασίας στο πλαίσιο διεπιστημονικής ομάδας
- Ικανότητα εργασίας υπό πίεση και διαχείρισης αρμοδιοτήτων.

Ανάλογα με τον αριθμό των αιτήσεων που θα παραληφθούν, η επιτροπή επιλογής ενδέχεται να εφαρμόσει αυστηρότερες προϋποθέσεις σε σχέση με τα ως άνω κριτήρια επιλογής.

Διορισμός και όροι απασχόλησης

Ο(Η) κάτοχος της θέσης θα διοριστεί βάσει του καταλόγου επικρατέστερων υποψηφίων που θα προτείνει στη διευθύντρια η επιτροπή επιλογής. Η παρούσα προκήρυξη αποτελεί τη βάση για τη διατύπωση της πρότασης της επιτροπής επιλογής. Οι υποψήφιοι ενδέχεται να υποβληθούν σε γραπτές δοκιμασίες. Οι υποψήφιοι πρέπει να γνωρίζουν ότι το περιεχόμενο της πρότασης μπορεί να δημοσιοποιηθεί και ότι η συμπερίληψή τους στον κατάλογο με τους επικρατέστερους υποψηφίους δεν αποτελεί εγγύηση πρόσληψης. Ο κατάλογος με τους επικρατέστερους υποψηφίους θα καταρτιστεί κατόπιν ανοικτής διαδικασίας επιλογής.

Ο(Η) επιλεγείς(-είσα) υποψήφιος(-α) θα προσληφθεί ως συμβασιούχος υπάλληλος βάσει του άρθρου 3α του καθεστώτος που εφαρμόζεται στο λοιπό προσωπικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για διάστημα πέντε ετών. Η σύμβαση είναι ανανεώσιμη. Ο διορισμός γίνεται στην **ομάδα καθηκόντων IV**.

Οι υποψήφιοι πρέπει να γνωρίζουν ότι ο κανονισμός υπηρεσιακής κατάστασης της ΕΕ απαιτεί από όλους τους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους να ολοκληρώσουν επιτυχώς δοκιμαστική περίοδο.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους όρους της σύμβασης και της απασχόλησης, συμβουλευθείτε το καθεστώς που εφαρμόζεται στο λοιπό προσωπικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ακόλουθη διεύθυνση:

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

Τόπος απασχόλησης θα είναι η Στοκχόλμη, όπου το Κέντρο ασκεί τις δραστηριότητές του.

Εφεδρικός πίνακας

Ενδέχεται να καταρτιστεί εφεδρικός πίνακας προσλήψεων, ο οποίος θα χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που χρειαστεί να πληρωθούν παρόμοιες κενές θέσεις. Ο εφεδρικός πίνακας θα ισχύει έως την 31η Δεκεμβρίου του έτους της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής αιτήσεων και ενδέχεται να παραταθεί.

Διαδικασία υποβολής αιτήσεων

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να αποστείλουν συμπληρωμένη αίτηση στη διεύθυνση Recruitment@ecdc.europa.eu προσδιορίζοντας σαφώς στο θέμα του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον κωδικό της κενής θέσης και το επώνυμό τους.

Για να είναι έγκυρη η αίτηση, πρέπει να συμπληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενότητες στο σχετικό έντυπο, το οποίο πρέπει να υποβληθεί σε μορφή Word ή PDF και, κατά προτίμηση, στην αγγλική γλώσσα⁴. Οι ελλιπείς αιτήσεις θεωρούνται άκυρες.

Το έντυπο αίτησης του ECDC είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό του τόπο, στην ακόλουθη διεύθυνση:

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

Η καταληκτική ημερομηνία υποβολής αιτήσεων, πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την πορεία της εν λόγω διαδικασίας επιλογής, καθώς και σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία πρόσληψης είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο του ECDC, στον σύνδεσμο που παρέχεται ανωτέρω.

Λόγω του μεγάλου όγκου των αιτήσεων που λαμβάνουμε, θα ειδοποιηθούν μόνον οι υποψήφιοι που θα επιλεγούν για συνέντευξη.

⁴ Η παρούσα προκήρυξη κενής θέσης μεταφράστηκε σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ από το αγγλικό πρωτότυπο. Δεδομένου ότι η γλώσσα των καθημερινών εργασιών του Κέντρου είναι κατά κανόνα η αγγλική, το ECDC προτιμά να λάβει την αίτηση στα αγγλικά.