

SLOBODNO RADNO MJESTO

Voditelj korisničke podrške platforme za nadzor

Jedinica: Nadzor i podrška pri odgovoru

Referentna oznaka: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Otvoren je poziv na podnošenje prijave za navedeno radno mjesto člana ugovornog osoblja pri Europskom centru za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC).

Opis radnog mjesta

Zaposlenik će biti odgovoran voditelju skupine za usluge upravljanja podacima nadzora.

Zaposlenik će posebno biti odgovoran za sljedeća područja rada:

- vođenje, organizacija i isporuka aktivnosti korisničke podrške za platformu za nadzor i bazu podataka (TESSy), uključujući prikupljanje podataka;
- povezivanje s poslovnim stručnjacima, upraviteljima podataka i informatičkom podrškom radi procjene i praćenja zahtjeva i incidenata;
- osiguravanje visokokvalitetne podrške korisnicima (unutarnjim i vanjskim) u obliku analize problema, razvrstavanja i raspoređivanja svih ulaznih poruka (upravljanje prijavama problema) službenicima za intervencije i praćenja tih poruka;
- izravno odgovaranje na pitanja korisnika: uklanjanje nedostataka u datotekama za korisnike, istraživanje problema/pitanja u vezi s validacijom podataka, pružanje općih informacija o prikupljanju podataka i prethodno formuliranim odgovorima na metapodatke, izvješćivanje i prikupljanje podataka;
- izravna komunikacija s korisnicima, telefonom, e-poštom i osobno;
- izgradnja i održavanje radnih procesa sa stručnjacima ECDC-a nadležnima za bolesti, članovima mreže i nacionalnim nadzornim institutima u državama članicama;
- izgradnja baze znanja za standardizirane odgovore na zahtjeve;
- pružanje doprinosa i organiziranje izrade popratne referentne dokumentacije (priručnici za korisnike, protokoli za izvješća o podacima, skup metapodataka, pravila o validaciji, materijal za osposobljavanje itd.);
- razvoj i održavanje postupaka kojima se standardiziraju procesi koji se ponavljaju;
- organiziranje osposobljavanja za platformu za nadzor;

- djelovanje kao osoba za kontakt u jedinici za dohvat dokumenata u vezi sa zahtjevima za „pristup dokumentima“;
- registriranje, praćenje i zaključivanje zahtjeva za podatke i dokumente, pregled i ažuriranje povezanih postupaka zajedno s našim dionicima;
- izrada redovitih izvješća o pomoći za korisnike i aktivnostima povezanim sa zahtjevima za podatke;
- doprinos uvođenju ili poboljšanju alata kojima se podupire korisnička podrška i aktivnosti za pristup podacima, kao što su elektronički radni postupci ili alati za pomoć korisnicima;
- svi drugi zadatci povezani s područjem zaposlenikova rada prema potrebi.

Potrebne kvalifikacije i iskustvo

A. Formalni uvjeti

Da bi ih se uzelo u obzir, kandidati trebaju ispuniti skup formalnih uvjeta. Ti su uvjeti sljedeći:

- završen sveučilišni studij u trajanju od najmanje tri godine, potvrđen diplomom, te odgovarajuće stručno iskustvo od najmanje godinu dana¹;
- temeljito znanje jednog od službenih jezika EU-a i zadovoljavajuće znanje drugog službenog jezika EU-a u mjeri potrebnoj za izvršavanje dužnosti²;
- državljanstvo jedne od država članica EU-a ili Norveške, Islanda ili Lihtenštajna;
- uživanje svih građanskih prava³;
- prethodno ispunjenje svih zakonskih obveza u pogledu služenja vojnog roka;
- posjedovanje karakternih osobina potrebnih za ovo radno mjesto; i
- fizička sposobnost obavljanja dužnosti povezanih s radnim mjestom.

B. Kriteriji odabira

Kao preduvjet za ovo radno mjesto odredili smo **osnovne kriterije** koji se odnose na stručno iskustvo / znanje i karakterne osobine / međuljudske vještine.

Stručno iskustvo / znanje:

- najmanje tri godine stručnog iskustva, nakon stjecanja diplome, na radnim mjestima relevantnima za opis radnog mjesta;
- iskustvo u uspostavljanju i pružanju visokokvalitetne korisničke podrške, a poželjno je posjedovanje certifikata ITIL;
- iskustvo u konfiguraciji, održavanju i radu s alatima za korisničku podršku;
- iskustvo u aktivnostima upravljanja podacima;
- iskustvo u organizaciji i praćenju radnih procesa i sastavljanju radnih postupaka / uputa za rad;

1 U obzir se uzimaju isključivo diplome i potvrde stečene u državama članicama EU-a ili one koje su nadležna tijela u tim državama članicama priznala kao jednakovrijedne.

2 Kandidati čiji je materinji jezik jezik koji nije jedan od službenih jezika EU-a ili čiji je materinji jezik engleski moraju dostaviti potvrdu o razini znanja drugog jezika (B1 ili viša razina).

3 Prije zaposlenja odabrani kandidat treba dostaviti potvrdu o nekažnjavanju.

- iskustvo u organizaciji obuke korisnika;
- izvrsno vladanje engleskim jezikom u govoru i pismu.

Osobne karakteristike / međuljudske vještine:

- visoka razina usmjerenosti na usluge;
- sposobnost rješavanja problema, dobra organiziranost i usmjerenost na detalje;
- izvrsne vještine usmene i pisane komunikacije;
- snažne međuljudske vještine i sposobnost dobrog rada u multidisciplinarnom timu;
- sposobnost rada pod pritiskom i upravljanja odgovornostima.

Ovisno o broju primljenih prijava, odbor za odabir može postrožiti zahtjeve u okviru prethodno navedenih kriterija odabira.

Zaposlenje i uvjeti zapošljavanja

Odabranog kandidata zaposlit će se na temelju užeg izbora koji odbor za odabir predloži direktoru. Ova obavijest o slobodnom radnom mjestu temelj je za izradu prijedloga odbora za odabir. Od kandidata se može zatražiti polaganje pisanih testova. Kandidati trebaju imati na umu da prijedlog može biti objavljen i da uvrštenje u uži izbor ne jamči zapošljavanje. Uži izbor kandidata utvrdit će se nakon otvorenog postupka odabira.

Odabrani kandidat bit će zaposlen kao član ugovornog osoblja u skladu s člankom 3.a Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europskih zajednica na razdoblje od pet godina. Ugovor se može produljiti. Zaposlenje će biti u funkcijskoj skupini IV.

Podnositelji prijava trebaju imati na umu odredbu Pravilnika o osoblju EU-a prema kojoj svi novi članovi osoblja moraju uspješno odraditi probni rok.

Sve dodatne informacije o ugovornim i radnim uvjetima možete pronaći u Uvjetima zaposlenja ostalih službenika Europskih zajednica koji su dostupni putem sljedeće poveznice:

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

Mjesto zaposlenja je Stockholm, gdje Centar obavlja svoje aktivnosti.

Popis uspješnih kandidata

Može se sastaviti popis uspješnih kandidata i upotrijebiti za zapošljavanje ako se pojave slična slobodna radna mjesta. Bit će valjan do 31. prosinca iste godine kada je i rok za prijavu, a može se i produljiti.

Postupak prijave

Kako biste se prijavili, popunjenu prijavu pošaljite na e-adresu Recruitment@ecdc.europa.eu jasno navodeći referentnu oznaku slobodnog radnog mjesta i svoje prezime u predmetu e-poruke.

Kako bi vaša prijava bila valjana, morate popuniti sve obvezne dijelove obrasca za prijavu koji se treba podnijeti u formatu Word ili PDF i po mogućnosti na engleskom jeziku⁴. Nepotpune prijave neće se smatrati valjanima.

⁴ Ova obavijest o slobodnom radnom mjestu prevedena je na sve službene jezike EU-a s izvorne verzije na engleskom jeziku. Budući da se u svakodnevnom poslovanju Agencije u pravilu upotrebljava engleski jezik, ECDC radije prima prijave na engleskom

ECDC-ov obrazac za prijavu možete pronaći na našim internetskim stranicama:

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

Rok za podnošenje prijava i dodatne informacije o statusu ovog postupka odabira, kao i važne informacije o postupku zapošljavanja, navedeni su na našim internetskim stranicama i dostupni putem prethodno navedene poveznice.

Zbog velikog broja primljenih prijava obavijest će dobiti samo kandidati odabrani za razgovor.