

Felügyeleti platform felhasználótámogató vezetője

Egység: Felügyelet és válaszreakció támogatás
Hivatkozás: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (ECDC) pályázatokat vár a fent megnevezett szerződéses alkalmazotti pozícióra.

Munkaköri leírás

Az állást betöltő személy a felügyeleti adatszolgáltatási csoport vezetőjének irányítása alatt fog dolgozni.

Elsősorban az alábbi munkaterületekért lesz felelős:

- irányítja, megszervezi és végrehajtja a felügyeleti platformhoz és adatbázishoz (TESSy) kapcsolódó felhasználótámogatási tevékenységeket, ideértve az adatgyűjtést is;
- a megkeresések és váratlan események értékelése és nyomon követése céljából üzleti szakemberekkel, adatkezelőkkel és informatikai támogatást végző szakemberekkel tart kapcsolatot;
- a problémák elemzése, a bejövő üzenetek megválaszolására a megfelelő munkatárs kiválasztása (megkereséskezelés) és a problémák kimentelének nyomon követése révén magas színvonalú támogatást biztosít a (külső és belső) felhasználók számára;
- közvetlenül válaszol a felhasználók kérdéseire: elvégzi a felhasználói fájlok hibaelhárítását, vizsgálja az adatvalidációs kérdéseket/problémákat, általános tájékoztatást nyújt az adatgyűjtésről, előre megfogalmazott válaszokkal tájékoztatást nyújt a metaadatokra, a jelentéstételre és az adatgyűjtésre vonatkozóan;
- közvetlen kapcsolatot tart fenn a felhasználókkal, telefonon, e-mailben vagy személyesen;
- munkafolyamatokat alakít ki és tart fenn az ECDC betegségszakértőivel, hálózatának tagjaival és a tagállamok nemzeti felügyeleti intézeteivel;
- a megkeresésekre adott szabványválaszokból tudástárat épít;
- megszervezi és hozzájárul az alátámasztó referencia-dokumentáció (felhasználói kézikönyvek, adatbejelentési jegyzőkönyvek, metaadatkészlet, validálási szabályok, képzési anyagok, stb.) elkészítéséhez;

- az ismétlődő folyamatokat szabványosító eljárásokat dolgoz ki és tart fenn;
- a felügyeleti platformmal kapcsolatos tréningeket szervez;
- a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti kérelmek tekintetében a dokumentumok lekéréséhez az egység kapcsolattartó pontjaként jár el;
- nyilvántartja, nyomon követi és lezárja az adatokra és dokumentumokra vonatkozó kérelmeket, az érintett felekkel együttműködve felülvizsgálja és aktualizálja az ehhez kapcsolódó eljárást;
- rendszeres jelentéseket készít az ügyfélszolgálattal és az adatkéréssel kapcsolatos tevékenységekről;
- elősegíti a felhasználótámogatási és adathozzáférési tevékenységeket támogató eszközök, például elektronikus munkafolyamatok vagy ügyfélszolgálati eszközök bevezetését és fejlesztését;
- igény szerint ellát bármely más, a munkaterülethez kapcsolódó feladatot.

Az állás betöltéséhez szükséges képesítések és tapasztalatok

A. Formai követelmények

Az állás betöltéséhez több formai követelménynek is meg kell felelni. Ezek a követelmények a következők:

- oklevéllel igazolt, legalább hároméves befejezett egyetemi tanulmányok és legalább egyéves, megfelelő szakmai tapasztalat¹;
- az EU hivatalos nyelvei közül egynek az alapos, egy másiknak pedig a feladatai ellátásához szükséges mértékű ismerete²;
- uniós tagállami, norvég, izlandi vagy liechtensteini állampolgárság;
- jogosultság állampolgári jogainak teljes körű gyakorlására³;
- eleget tett a sorkatonai szolgálatra vonatkozó jogszabályokban előírt kötelezettségeinek;
- megfelel a vonatkozó feladatkörrel kapcsolatos személyiségi követelményeknek;
- fizikailag alkalmas a munkakörhöz kapcsolódó feladatok teljesítésére.

B. Kiválasztási kritériumok

A pozíció betöltéséhez **alapvető kritériumokat** határoztunk meg a szakmai tapasztalattal/szaktudással és a személyiséggel/interperszonális készségekkel kapcsolatban.

Szakmai tapasztalat/szaktudás:

- az oklevél odaítélését követően szerzett legalább 3 éves, a munkaköri leírás szempontjából releváns pozíciókban szerzett szakmai tapasztalat;

¹ Csak azok az oklevelek és bizonyítványok fogadhatók el, amelyeket uniós tagállamokban bocsátottak ki, illetve amelyekre az említett tagállamok hatóságai egyenértékűségi bizonyítványokat adtak ki.

² Azoknak a pályázóknak, akiknek anyanyelve az angol vagy egy nem hivatalos uniós nyelv, bizonyítvánnyal igazolniuk kell egy második nyelv ismeretének szintjét (legalább B1 szint).

³ A kinevezés előtt a sikeres pályázónak a rendőrségi nyilvántartás alapján kiállított igazolást kell benyújtania arról, hogy nem szerepel a bűnügyi nyilvántartásban.

- magas színvonalú ügyféltámogatás kialakítása és nyújtása terén szerzett tapasztalat, lehetőség szerint ITIL tanúsítvánnyal;
- ügyféltámogató eszközök konfigurálásában, karbantartásában és a velük való munkavégzésben szerzett tapasztalat;
- adatkezelési tevékenységekben szerzett tapasztalat;
- munkafolyamatok megszervezése és ellenőrzése, valamint az üzemeltetési eljárások / munkautasítások írása terén szerzett tapasztalat;
- felhasználói képzetek szervezése terén szerzett tapasztalat;
- kiváló angolnyelv-tudás, írásban és szóban egyaránt.

Személyiség/interperszonális készségek:

- magas szintű szolgáltatásközpontúság;
- jó problémamegoldó készség, módszeresség, odafigyelés a részletekre;
- kiváló szóbeli és írásbeli kommunikációs készség;
- jó interperszonális készségek és multidiszciplináris csapatban való eredményes munkavégzés képessége;
- képesség nyomás alatti munkavégzésre és feladatainak ellátására.

A beérkező pályázatok számától függően a felvételi bizottság a fent említett kiválasztási kritériumokon belül szigorúbb követelményeket is megállapíthat.

Kinevezés és alkalmazási feltételek

Az állást betöltő személyt az előválogatott jelöltek listája alapján nevezik ki, amelyre a felvételi bizottság tesz javaslatot az igazgatónak. A felvételi bizottság ezen álláshirdetés alapján tesz javaslatot. A pályázókat írásbeli tesztek kitöltésére kérhetik fel. Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a javaslat nyilvánosságra kerülhet, továbbá hogy az előválogatott jelöltek listáján való szereplés még nem garantálja a felvételüket. Az előválogatott jelöltek listáját nyílt felvételi eljárást követően határozzák meg.

A sikeres pályázó felvétele az Európai Közösségek egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 3. cikkének a) pontjával összhangban szerződéses alkalmazotti státuszban, ötéves időtartamra szól. A szerződés megújítható. A pályázót a **IV. besorolási csoportba** nevezik ki.

A pályázóknak tudomásul kell venniük, hogy az EU személyzeti szabályzata értelmében minden új személyzeti tagnak sikeresen le kell töltenie a próbaidőt.

A szerződéses feltételekkel és a munkakörülményekkel kapcsolatos további tájékoztatás az Európai Közösségek egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételekben található, amely a következő linken érhető el:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:01962R0031-20140101&from=HU>

A foglalkoztatás helye Stockholm, a Központ itt végzi tevékenységét.

Tartaléklista

A pályázókból tartaléklista hozható létre, amelyet hasonló álláshelyek megüresedése esetén munkaerő-felvételre lehet felhasználni. A lista érvényessége a pályázati határidő évében december 31-ig tart, és meghosszabbítható.

Pályázati eljárás

A jelentkezéshez küldje el hiánytalan pályázatát a Recruitment@ecdc.europa.eu címre, és az e-mail tárgyában adja meg a betöltendő álláshely hivatkozási számát és vezetéknévét.

A pályázat akkor érvényes, ha a jelentkezési lap összes kötelező részét kitöltötte. A jelentkezési lapot Word vagy PDF formátumban, lehetőleg angolul⁴ kell benyújtani. A hiányos pályázatokat érvénytelennek tekintjük.

Az ECDC jelentkezési lapja megtalálható a weboldalunkon az alábbi címen:

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

A pályázatok benyújtásának határidejét és a kiválasztási eljárás alakulásával kapcsolatos további információkat, valamint a felvételi folyamatra vonatkozó fontos tudnivalókat a weboldalunkon találja, amelyet a fenti linke kattintva érhet el.

A beérkező pályázatok nagy száma miatt csak az interjúra kiválasztott pályázókat értesítjük.

⁴ Ezt az álláshirdetést az angol eredetiből fordították le az EU összes hivatalos nyelvére. Mivel az Ügynökség munkanyelve általában az angol, az ECDC arra kéri a jelentkezőket, hogy a pályázatokat lehetőleg angol nyelven nyújtsák be.