

OGŁOSZENIE O NABORZE NA STANOWISKO

Kierownik ds. wsparcia użytkowników platformy nadzoru

Dział: wsparcia w zakresie nadzoru i reagowania
Nr referencyjny: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Europejskie Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) organizuje nabór na powyższe stanowisko pracownika kontraktowego.

Opis stanowiska pracy

Osoba zatrudniona na tym stanowisku będzie odpowiadała przed liderem zespołu ds. usług w zakresie danych dotyczących nadzoru.

Osoba ta będzie odpowiadała w szczególności za następujące obszary pracy:

- prowadzenie, organizowanie i zapewnianie działań wspierających użytkowników na potrzeby platformy nadzoru i bazy danych (TESSy), w tym zbiorów danych;
- współpracę z ekspertami z dziedziny biznesu, podmiotami zarządzającymi danymi i wsparciem informatycznym w celu oceny i prowadzenia działań następczych w odniesieniu do wniosków oraz incydentów;
- zapewnienie wysokiej jakości wsparcia użytkownikom (wewnętrznym i zewnętrznym) w drodze analizy problemów, klasyfikacji wszystkich przychodzących wiadomości i przydzielania osób odpowiadających na nie (zarządzanie zgłoszeniami) oraz podejmowania działań następczych;
- bezpośrednie reagowanie na problemy użytkowników: usuwanie usterek związanych z plikami użytkowników, rozwiązywanie kwestii/zagadnień w zakresie kontroli poprawności danych dotyczących dochodzeń, dostarczanie ogólnych informacji na temat zbiorów danych oraz uprzednio opracowanych odpowiedzi na temat metadanych, sprawozdawczości i gromadzenia danych;
- bezpośredni kontakt z użytkownikami za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej oraz kontakt osobisty;
- tworzenie i utrzymywanie procesów pracy z ekspertami ds. chorób ECDC, członkami sieci i krajowymi instytucjami nadzoru w państwach członkowskich;
- tworzenie bazy wiedzy w zakresie znormalizowanych odpowiedzi na wnioski;

- wkład i organizację w zakresie tworzenia uzupełniającej dokumentacji referencyjnej (instrukcji, protokołów sprawozdawczych, zbiorów metadanych, zasad dotyczących kontroli poprawności, materiałów szkoleniowych itp.);
- opracowywanie i utrzymywanie procedur mających na celu normalizację powtarzających się procesów;
- organizowanie szkoleń dotyczących platformy nadzoru;
- występowanie w charakterze osoby wyznaczonej do kontaktów w danym dziale w celu wyszukiwania dokumentów związanych z wnioskami dotyczącymi „dostępu do dokumentów”;
- rejestrowanie, działania następcze oraz zamykanie wniosków dotyczących danych i dokumentów, dokonywanie przeglądu i aktualizacji powiązanej procedury wraz z zainteresowanymi stronami;
- sporządzanie regularnych sprawozdań na temat działalności w zakresie pomocy technicznej i w zakresie składania wniosków o udostępnienie danych;
- wspieranie wprowadzenia lub udoskonalenia narzędzi wspierających działania związane z wsparciem użytkownika i dostępem do danych, takich jak narzędzia dotyczące elektronicznego przepływu pracy lub pomocy technicznej;
- wykonywanie wszelkich innych zadań powiązanych z pełnioną funkcją, w zależności od potrzeb.

Wymagane kwalifikacje i doświadczenie

A. Wymogi formalne

Aby zostać zakwalifikowanym, kandydat musi spełnić szereg wymogów formalnych. Należą do nich:

- ukończone studia wyższe trwające co najmniej trzy lata i potwierdzone dyplomem oraz przynajmniej jednoroczne doświadczenie zawodowe na odpowiednim stanowisku¹;
- bardzo dobra znajomość jednego z języków urzędowych UE oraz zadowalająca znajomość drugiego języka urzędowego UE w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków²;
- obywatelstwo jednego z państw członkowskich UE, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinu;
- korzystanie z pełni praw obywatelskich³;
- wypełnienie wszelkich obowiązków wynikających z przepisów dotyczących odbywania służby wojskowej;
- spełnienie wymogów w zakresie cech charakteru niezbędnych do wykonywania obowiązków; oraz
- wykazywanie się sprawnością fizyczną niezbędną do wykonywania obowiązków związanych ze stanowiskiem.

1 W tym kontekście bierze się pod uwagę wyłącznie dyplomy i świadectwa wydane w państwach członkowskich UE lub dyplomy i świadectwa objęte świadectwami równoważności wydanymi przez organy w tych państwach członkowskich.

2 Kandydaci, dla których językiem ojczystym jest język angielski lub język inny niż język urzędowy UE, muszą przedstawić zaświadczenie potwierdzające znajomość drugiego języka (na poziomie B1 lub wyższym).

3 Przed zatrudnieniem wybrany kandydat zostanie poproszony o przedstawienie zaświadczenia o niekaralności pochodzącego z ewidencji policyjnej.

B. Kryteria wyboru

Aby kwalifikować się na przedmiotowe stanowisko, kandydaci muszą spełniać określone **podstawowe kryteria** w zakresie doświadczenia zawodowego / wiedzy oraz cech osobistych / umiejętności interpersonalnych.

Doświadczenie zawodowe/wiedza:

- co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe (po uzyskaniu dyplomu) w pracy na stanowiskach istotnych w kontekście opisu stanowiska pracy;
- doświadczenie w zakresie tworzenia i zapewniania wysokiej jakości wsparcia dla klientów, najlepiej potwierdzone certyfikatem ITIL;
- doświadczenie w zakresie konfiguracji, utrzymania i współpracy z narzędziami wsparcia klienta;
- doświadczenie w zakresie zarządzania danymi;
- doświadczenie w zakresie organizacji i monitorowania procesów pracy oraz tworzenia procedur operacyjnych / wytycznych dotyczących pracy;
- doświadczenie w zakresie organizacji szkoleń użytkowników;
- doskonała znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie.

Cechy osobowe/umiejętności interpersonalne:

- dobrze rozwinięte poczucie obowiązku;
- umiejętność rozwiązywania problemów, dobra organizacja i zorientowanie na szczegóły;
- doskonałe zdolności komunikacyjne w mowie i piśmie;
- duże umiejętności interpersonalne i zdolność do skutecznej pracy w zespole multidyscyplinarnym;
- zdolność do pracy pod presją i zarządzania obowiązkami.

W zależności od liczby otrzymanych zgłoszeń komisja rekrutacyjna może zastosować bardziej rygorystyczne wymogi w ramach wyżej wymienionych kryteriów wyboru.

Mianowanie i warunki zatrudnienia

Pracownik zostanie mianowany na podstawie listy wybranych kandydatów przedłożonej dyrektorowi przez komisję rekrutacyjną. Komisja rekrutacyjna opracuje swoją propozycję w oparciu o niniejsze ogłoszenie o naborze. Kandydaci mogą zostać poproszeni o przystąpienie do testów pisemnych. Kandydatom zwraca się uwagę na to, że propozycja może zostać upubliczniona, a fakt wpisania ich na listę nie stanowi gwarancji zatrudnienia. Lista wybranych kandydatów zostanie sporządzona w następstwie otwartego procesu selekcji.

Wybrany kandydat zostanie zatrudniony jako członek personelu kontraktowego na okres pięciu lat, na podstawie art. 3 lit. a) warunków zatrudnienia innych pracowników Wspólnot Europejskich. Umowa może zostać przedłużona. Pracownik zostanie zatrudniony w **grupie funkcyjnej IV**.

Informujemy kandydatów, że regulamin pracowniczy nakłada na wszystkich nowych pracowników wymóg pomyślnego ukończenia okresu próbnego.

Dodatkowe informacje dotyczące warunków umowy i pracy znajdują się w warunkach zatrudnienia innych pracowników Wspólnot Europejskich, które są dostępne na poniższej stronie internetowej:

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

Miejszem zatrudnienia będzie Sztokholm, gdzie znajduje się główne miejsce prowadzenia działalności Centrum.

Lista rezerwowa

Na potrzeby rekrutacji na podobne stanowiska w przyszłości dopuszcza się możliwość sporządzenia listy rezerwowej. Lista ta będzie ważna do dnia 31 grudnia roku, w którym upływa termin na zgłoszenie kandydatury, przy czym jej ważność może zostać przedłużona.

Procedura zgłaszania kandydatur

Aby ubiegać się o to stanowisko, należy przesłać wypełnione zgłoszenie na adres Recruitment@ecdc.europa.eu, w temacie e-maila wyraźnie podając numer referencyjny stanowiska oraz swoje nazwisko.

Aby zgłoszenie było ważne, należy wypełnić wszystkie wymagane pola formularza zgłoszenia, który należy przedłożyć w formacie Word lub PDF, najlepiej w języku angielskim⁴. Niekompletne zgłoszenia zostaną uznane za nieważne.

Formularz zgłoszenia ECDC znajduje się na naszej stronie internetowej pod następującym adresem:

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

Termin zgłaszania kandydatur oraz wniosków o udzielenie dodatkowych informacji na temat statusu procedury naboru, a także istotnych informacji dotyczących procesu rekrutacji, został podany na stronie internetowej ECDC dostępnej po kliknięciu przedstawionego powyżej łącza.

Ze względu na dużą liczbę otrzymywanych zgłoszeń powiadomieni zostaną jedynie kandydaci wybrani do rozmowy kwalifikacyjnej.

⁴ Oryginalna wersja niniejszego ogłoszenia o naborze w języku angielskim została przetłumaczona na wszystkie języki urzędowe UE. Jako że językiem roboczym w Agencji jest na ogół język angielski, ECDC preferuje otrzymywanie zgłoszeń w języku angielskim.