

## PROSTO DELOVNO MESTO

# Vodja storitev podpore uporabnikom platforme za spremljanje (m/ž)

Enota: Podpora pri spremljanju in odzivanju  
Sklic: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Sprejemamo prijave za navedeno prosto delovno mesto pogodbenega uslužbenca v Evropskem centru za preprečevanje in obvladovanje bolezni (ECDC).

## Opis delovnega mesta

Kandidat, ki bo zasedel to delovno mesto, bo odgovoren vodji skupine za podatke na področju spremljanja bolezni.

Zadolžen bo zlasti za naslednja področja dela:

- vodenje, organiziranje in zagotavljanje podpore uporabnikom platforme in podatkovne zbirke za spremljanje (TESSy), vključno pri zbiranju podatkov;
- vzdrževanje stikov s poslovnimi strokovnjaki, upravljalci podatkov in enoto za informacijsko podporo z namenom ocenjevanja in spremljanja zahtevkov za podporo in sporočil o incidentih;
- zagotavljanje visokokakovostne podpore (notranjim in zunanjim) uporabnikom na podlagi analize težav, razvrščanja in določanja ustreznih oseb za odziv na prejeta sporočila (upravljanje odprtih zahtevkov) ter spremljanje reševanja odprtih težav;
- neposredno odgovarjanje na vprašanja uporabnikov: reševanje težav uporabnikov, preiskovanje težav/vprašanj v zvezi s potrjevanjem podatkov, posredovanje splošnih informacij o podatkovnih zbirkah in vnaprej oblikovanih odgovorov na vprašanja o metapodatkih, sporočanju in zbiranju podatkov;
- neposredna interakcija z uporabniki po telefonu, elektronski pošti ali osebno;
- vzpostavljanje in vzdrževanje delovnih procesov v sodelovanju s strokovnjaki centra ECDC, člani mreže in nacionalnimi inštituti za spremljanje bolezni v državah članicah;
- vzpostavitev zbirke znanja za standardizirane odzive na zahteve;
- zagotavljanje lastnih prispevkov k pripravi podporne referenčne dokumentacije in organiziranje njene priprave (priročnikov za uporabnike, protokolov za sporočanje podatkov, metapodatkovnih nizov, pravil za validacijo, gradiva za usposabljanje itd.);
- oblikovanje in vzdrževanje postopkov za standardizacijo ponavljajočih se procesov;

- organiziranje usposabljanja za uporabnike platforme za spremljanje;
- opravljanje funkcije kontaktne osebe, ki skrbi za priklic dokumentov, ki so predmet zahtevkov za dostop do dokumentov;
- evidentiranje, spremljanje in zaključevanje zahtevkov po podatkih in dokumentih, pregledovanje in posodabljanje s tem povezanih postopkov v sodelovanju z deležniki;
- priprava rednih poročil o dejavnostih zagotavljanja podpore uporabnikom in obdelave zahtevkov po podatkih;
- pomoč pri uvajanju ali izboljšavi orodij za podporo uporabnikom in dejavnostih zagotavljanja dostopa do podatkov, kot so elektronski delovni postopki ali orodja za zagotavljanje podpore uporabnikom;
- po potrebi izvajanje vseh drugih nalog, povezanih z njegovim področjem dela.

## Zahtevane kvalifikacije in izkušnje

### A. Formalne zahteve

Na razpis se lahko prijavijo kandidati in kandidatke, ki izpolnjujejo naslednje formalne zahteve:

- z diplomo potrjen končan vsaj triletni univerzitetni študij in najmanj eno leto delovnih izkušenj<sup>1</sup>;
- zelo dobro znanje enega uradnega jezika EU in zadovoljivo znanje drugega uradnega jezika EU na stopnji, ki omogoča opravljanje delovnih nalog<sup>2</sup>;
- državljanstvo ene od držav članic EU, Norveške, Islandije ali Lihtenštajna;
- uživanje vseh državljanskih pravic<sup>3</sup>;
- izpolnjevanje vseh zakonskih obveznosti glede služenja vojaškega roka,
- osebne lastnosti, potrebne za opravljanje zadevnih delovnih nalog, in
- fizična sposobnost za opravljanje nalog, povezanih z delovnim mestom.

### B. Merila za izbor

Določili smo **osnovna merila** v zvezi z delovnimi izkušnjami/znanjem in osebnostnimi lastnostmi/medosebnimi veščinami, ki jih morajo izpolnjevati kandidati.

#### Delovne izkušnje/znanje:

- vsaj tri leta delovnih izkušenj po opravljeni diplomi, pridobljenih na položajih, povezanih z opisom zadevnega delovnega mesta;
- izkušnje z vzpostavljanjem in zagotavljanjem visokokakovostne podpore strankam, po možnosti s pridobljenim certifikatom ITIL;
- izkušnje s konfiguracijo, vzdrževanjem in delom z orodji za podporo uporabnikom;
- izkušnje z dejavnostmi upravljanja podatkov;

1 Upoštevajo se samo diplome in spričevala, podeljena v državah članicah EU ali za katera so organi v navedenih državah članicah izdali potrdila o enakovrednosti.

2 Kandidati z znanjem jezika, ki ni uradni jezik EU, ali katerih materni jezik je angleščina, morajo predložiti dokazilo o njihovem znanju drugega jezika (najmanj stopnja B1 ali več).

3 Izbrani kandidat bo moral pred imenovanjem predložiti potrdilo o nekaznovanosti.

- izkušnje z organiziranjem in spremljanjem delovnih procesov ter pripravo operativnih postopkov/navodil za delo;
- izkušnje z organiziranjem usposabljanja za uporabnike;
- odlično pisno in ustno znanje angleškega jezika.

### Osebnostne lastnosti/medosebne veščine:

- visoka stopnja storitvene naravnosti;
- sposobnost reševanja težav, organiziranost in pozornost za podrobnosti;
- odlična sposobnost pisnega in ustnega sporazumevanja;
- dobre medosebne veščine in sposobnost uspešnega dela v večdisciplinarni skupini;
- sposobnost dela pod pritiskom in prevzemanja odgovornosti;

Izbirna komisija lahko glede na število prejetih prijav v okviru navedenih izbirnih meril uporabi strožje zahteve.

## Imenovanje in pogoji za zaposlitev

Kandidat bo izbran na podlagi ožjega seznama, ki ga bo direktorju predlagala izbirna komisija. Ta razpis prostega delovnega mesta je podlaga za oblikovanje predloga izbirne komisije. Od kandidatov se lahko zahteva, da opravljajo pisni preizkus. Kandidate opozarjamo, da je lahko predlog za zaposlitev javno objavljen in da vključitev na ožji seznam ne zagotavlja zaposlitve. Ožji seznam kandidatov bo pripravljen na podlagi odprtega izbirnega postopka.

Izbrani kandidat bo zaposlen kot pogodbeni uslužbenec v skladu s členom 3(a) Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije za obdobje pet let. Pogodbo je mogoče podaljšati. Izbrani kandidat bo imenovan v **funkcionalno skupino IV**.

Kandidate opozarjamo na zahtevo iz kadrovske predpisa EU, da morajo vsi novo zaposleni uspešno opraviti poskusno dobo.

Za več informacij o pogodbenih in delovnih razmerah glej Pogoje za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije, ki so na voljo na naslednjem spletnem naslovu:

[http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff\\_Regulations\\_2014.pdf](http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf)

Kraj zaposlitve je Stockholm, kjer je sedež dejavnosti centra.

## Rezervni seznam

Sestavi se lahko rezervni seznam, ki se lahko uporabi kot podlaga za zaposlovanje, če se bodo v prihodnosti pojavila podobna prosta delovna mesta. Veljal bo do 31. decembra istega leta, kot je rok za prijavo, njegova veljavnost pa se lahko podaljša.

## Postopek za prijavo

Za prijavo pošljite izpolnjen prijavni obrazec na elektronski naslov [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu) ter v zadevi elektronskega sporočila jasno navedite sklic delovnega mesta, na katero se prijavljate, in svoj priimek.

Veljavne bodo samo tiste prijave, v katerih bodo izpolnjeni vsi zahtevani razdelki prijavnega obrazca, ki ga morate poslati v Wordu ali formatu PDF in po možnosti v angleščini<sup>4</sup>. Vse nepopolne prijave bomo obravnavali kot neveljavne.

Prijavni obrazec centra ECDC je na voljo na njegovem spletišču na naslovu:

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

Rok za predložitev prijav in več informacij o statusu tega izbirnega postopka ter pomembne informacije o postopku zaposlitve so na voljo na našem spletišču na zgornji povezavi.

Zaradi velikega števila prejetih prijav bodo obveščeni samo kandidati, ki bodo povabljeni na razgovor.

---

<sup>4</sup> Izvirnik tega razpisa prostega delovnega mesta je objavljen v angleškem jeziku in preveden v vse druge uradne jezike EU. Ker vsakodnevne dejavnosti centra na splošno potekajo v angleščini, je zaželeno, da prijavo pošljete v angleščini.