



JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar
Kneza Branimira bb, 88 000 Mostar, BiH

Na temelju članka 20 a Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o radu (Sl. novine F BiH 89/18), Uredbe o postupku prijema u radni odnos u Javnom sektoru u F BiH (Sl. novine F BiH br. 13/19 od 27.02.2019. godine, Sl. novine F BiH br. 9/21 od 03.02.2021. godine i Sl. novine F BiH br. 53/21 od 07.07.2021. godine), Zakona o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Sl. novine F BiH br.54/19), članka 138 i 142 Statuta Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, članka 8 i 9 Pravilnika o radu Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Priloga V Pravilnika o radu Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, suglasnosti FMPIK za objavu javnog natječaja za prijem u radni odnos br.: 05/1-45-872/26 od 08.05.2026. godine, br.: 05-45-937/26 od 18.05.2026. godine, br.: 05/1-45-1017/26 od 01.06.2026. godine i Odluke Uprave Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar broj: UD-3-36-27/26 od 27.08.2026. godine, JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, objavljuje

JAVNI OGLAS
za prijem radnika u radni odnos na neodređeno vrijeme

POSLOVNA JEDINICA ZA TEHNIKU I INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

1. **Tehničar 3**, Poslovna jedinica za tehniku i informacijske tehnologije, Regija Sjever, Odjel za uređaje, Grupa za uređaje 2, **1 (jedan) izvršitelj**, minimalno 6 (šest) mjeseci radnog iskustva u struci, probni rad 3 mjeseca, **mjesto rada Žepče**

Opis posla:

- Sudjeluje u poslovima održavanja prijenosne mreže, podatkovne mreže, radijske pristupne mreže, sustava napajanja i klimatizacije
- Sudjeluje u realizaciji projekata vezanih za izgradnju i održavanja prijenosne mreže, podatkovne mreže, radijske pristupne mreže
- Sudjeluje u provedbi projektnih zadataka
- Sudjeluje u pripremi dokumentacije za pokretanje procesa nabave roba, usluga i radova
- Sudjeluje u implementaciji tehničkih rješenja s ciljem poboljšanja kvalitete i pouzdanosti prijenosne mreže, podatkovne mreže, radijske pristupne mreže, sustava napajanja i klimatizacije
- Prikuplja i analizira podatke za potrebe izvješćivanja u svom području odgovornosti
- Samostalno obavljanje svih zadanih poslova
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan odjela s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz prijenosne mreže, podatkovne mreže, radijske pristupne mreže, sustava napajanja i klimatizacije
- Obavlja ostale poslove po nalogu neposrednog rukovoditelja
- Sudjeluje u poslovima održavanja prijenosne mreže, podatkovne mreže, radijske pristupne mreže, sustava napajanja i klimatizacije
- Pruža tehničku podršku u svrhu implementacije usluga i servisa
- Surađuje s ostalim organizacijskim cjelinama i vanjskim partnerima pri implementaciji rješenja
- Sudjeluje u rješavanju incidenata i problema u mreži

2. **Tehničar 3**, Poslovna jedinica za tehniku i informacijske tehnologije, Regija Jug, Odjel za upravljanje kabelskom mrežom i uslugama 2, Grupa za kabelsku mrežu i usluge 2, **1 (jedan) izvršitelj**, minimalno 6 (šest) mjeseci radnog iskustva u struci, probni rad 3 mjeseca, **mjesto rada Grude**

Opis posla:

- Samostalno obavlja preventivna i redovna mjerenja na kabelskim mrežama i na CPE terminalnoj opremi
- Pravovremeno otklanja kvarove na CPE terminalnoj opremi ili pravovremeno eskalira poštujući interne procedure i procese
- Osigurava tehničku mjernu dokumentaciju za komisijski prijam novoizgrađenih kabelskih mreža
- Instalira i održava CPE terminalnu opremu u pristupnoj kabelskoj mreži
- Pruža podršku korisnicima i vrši podešavanja CPE terminalne opreme
- Sudjeluje u izradi projekata i mini projekata za kabelske mreže
- Sudjeluje i nadzire izgradnju i rekonstrukciju kabelskih mreža koristeći alate i mjerne instrumente
- Prikuplja podatke o telekomunikacijskoj infrastrukturi i opremi
- Osigurava tehničku podršku djelatnicima prodaje, službi za korisnike, terenskim ekipama, dobavljačima opreme, vanjskim suradnicima i partnerima u cilju bržeg i točnijeg uočavanja i rješavanja problema u pristupnoj mreži
- Pruža pomoć i obuku manje iskusnim djelatnicima
- Osigurava ispravnu i ažuriranu dokumentaciju za podršku procesima i procedurama
- Dostavlja informacije o parametrima kabelske mreže za potrebe poslovnih odluka na rekonstrukciji i za uvođenja novih usluga
- Osigurava točne podatke za ažuriranje internih baza podataka
- Ažurira interne baze podataka
- Osigurava da tražena poslovna izvješća budu napravljena na brz i učinkovit način sukladno internim procedurama i procesima HT-a
- Samostalno obavljanje svih zadanih poslova
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan odjela s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz kabelske mreže
- Obavlja ostale poslove po nalogu neposrednog rukovoditelja

POSLOVNA JEDINICA ZA MARKETING I PRODAJU

3. **Referent 3**, Poslovna jedinica za marketing i prodaju, Sektor za korisničku podršku, Odjel kontaktnog centra, Grupa za korisničke upite i podršku, **1 (jedan) izvršitelj**, minimalno 6 (šest) mjeseci radnog iskustva u struci, probni rad 3 mjeseca, **mjesto rada Vitez**.

Opis posla:

- Pravovremeni i kvalitetan kontakt s korisnikom i rješavanje ne/tehničkih upita/zahtjeva/pritužbi iz više različitih tematskih područja kroz sve komunikacijske kanale
- Prima ili upućuje pozive korisnika s ciljem rješavanja njihovog upita i upoznavanja s proizvodima i uslugama
- Proaktivno stvara i realizira prodajne mogućnosti tijekom razgovora s korisnikom te ga upoznaje s relevantnim uslugama i proizvodima
- Provodi pozive prema korisnicima sukladno korisničkim kampanjama i programima
- Administriranje i rješavanje upita/zahtjeva/pritužbi iz više različitih tematskih područja na svim kanalima komunikacije
- Prepoznavanje potreba i zahtjeva korisnika te rješenje istih
- Prepoznavanje i prosljeđivanje specifičnih upita korisnika

- Eskalacija zahtjevnih korisničkih upita
- Prepoznavanje prodajnih potencijala u kontaktu s korisnicima te realizacija prodajnih prilika
- Upotreba definiranih metoda za povećanje zadovoljstva korisnika u cilju zadržavanja korisnika
- Ažuriranje relevantnih baza podataka evidencijom kontakata s korisnicima
- Odgovornost za osiguravanje povjerljivosti korisničkih podataka te savjesno upravljanje istima
- Odgovornost za davanje povratne informacije iz djelokruga poslovanja vezanog uz korisnika kroz ad hoc i redovne izvještaje
- Kontinuiramo praćenje svih informacija vezanih uz proizvode i usluge te poslovne procese
- Poštivanje politika, procedura i procesa Društva
- Promoviranje vrijednosti branda i Društva kroz komunikaciju s korisnicima
 - Samostalnost u obavljanju poslova,
- Obavlja ostale poslove po nalogu neposrednog rukovoditelja te naravi i vrsti posla pripadajućeg radnog mjesta i poslovnog područja, a koje će mu se jasno komunicirati
- Proaktivno reagira i predlaže operativna poboljšanja u kontaktnom centru te osigurava internu kolaboraciju i timski rad, kao i efikasno provođenje promjena u kontaktnom centru
- Predlaganje poboljšanja u obavljanju radnih zadataka, poslovnih procesa i procedura
- Kontinuirana edukacija o novim proizvodima, uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima
- Uvođenje u posao i praćenje rada manje iskusnih/novih kolega

Uvjeti

Opći uvjeti:

1. Da je državljanin BiH
2. Da ima navršених 18 godina života
3. Da ima opću zdravstvenu sposobnost za obavljanje poslova navedenog radnog mjesta (samo kandidat koji bude izabran dužan je dostaviti liječničko uvjerenje kao dokaz da njegovo zdravstveno stanje i psihofizičke sposobnosti odgovaraju uvjetima radnog mjesta na koje je izabran)
4. Da se protiv njega ne vodi kazneni postupak (samo kandidat koji bude izabran dužan je dostaviti uvjerenje da se protiv njega ne vodi kazneni postupak)

Posebni uvjeti:

- za radna mjesta pod rednim brojem 1 i 2) SSS, gimnazija, tehnička ili druga odgovarajuća srednja škola, spremnost na timski rad, minimalno 6 (šest) mjeseci radnog iskustva u struci

- za radno mjesto pod rednim brojem 3) SSS, gimnazija, ekonomska, tehnička ili druga odgovarajuća srednja škola, spremnost na timski rad, minimalno 6 (šest) mjeseci radnog iskustva u struci

KANDIDAT JE OBVEZAN DOSTAVITI SLIJEDEĆU DOKUMENTACIJU:

- uredno popunjenu i svojeručno potpisanu Prijavu na javni oglas (obrazac prijave je na internet stanici Poduzeća – www.hteronet.ba i u uredu protokola, na adresi Kneza Branimira b.b. Mostar),
- životopis,
- uvjerenje o državljanstvu,
- diplomu/uvjerenje/završnu svjedodžbu tražene stručne spreme i stupnja za radno mjesto

(Diploma/ Svjedodžba/ Uvjerenje o položenom završnom ispitu/maturi kao dokaz o završenom srednjem obrazovanju).

(Ukoliko je diploma/svjedodžba stečena u nekoj drugoj državi nakon 06.04.1992. godine, obvezno uz diplomu/svjedodžbu dostaviti i ovjerenu kopiju nostrificirane/priznate diplome/svjedodžbe).

- uvjerenje/potvrdu prethodnog poslodavca o radnom iskustvu u struci, uz preciziranje poslova na kojima je radio/radi i dužine radnog odnosa na navedenim poslovima

Prioritet pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima imaju osobe iz članka 2 Zakona o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Službene Novine F BiH broj 54/19)

Kandidati koji se pozivaju na prioritet pri zapošljavanju sukladno Zakonu o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Službene novine F BiH broj 54/19) dužni su dostaviti dokaze o prioritetu upošljavanja i to:

- Dokaz da su nezaposleni,
- Dokaz da imaju status razvojačenog branitelja

Dokumentacija se dostavlja u originalu ili ovjerenim kopijama. Ukoliko kandidati dostavljaju dokumentaciju u ovjerenj kopiji, ovjerene kopije ne smiju biti starije od 6 mjeseci.

Kandidati koji se prijavljuju na više radnih mjesta podnose prijavu za svako radno mjesto pojedinačno i uz svaku prijavu dostavljaju traženu dokumentaciju. U tom slučaju, dovoljno je uz jednu prijavu dostaviti originale ili ovjerene kopije dokumentacije, dok u drugim prijavama mogu dostaviti obične kopije dokumentacije s naznakom prijave u kojoj se nalaze originali ili ovjerene kopije zahtijevane dokumentacije.

Neuredne, nepotpune i ne blagovremene prijave bit će odbačene Zaključkom.

Urednom se smatra prijava svojeručno potpisana od strane podnositelja/kandidata.

Potpunom se smatra prijava uz koju su priloženi svi dokazi o ispunjavanju uvjeta naznačenih u javnom oglasu.

Blagovremenom prijavom smatra se prijava koja je podnesena u roku predviđenom javnim oglasom.

Samo kandidati čije su prijave uredne, potpune i blagovremene imaju pravo sudjelovanja u izbornom procesu.

O mjestu, datumu i vremenu polaganja pismenog ispita, kandidati će biti obaviješteni pismeno na adresu i putem e-mail-a.

O mjestu, datumu i vremenu polaganja usmenog ispita, kandidati će biti obaviješteni usmeno ili pismeno putem e-mail-a.

Smatra se da je kandidat zadovoljio na pismenom ispitu ukoliko je osvojio najmanje 60% bodova, odnosno minimalno 9 od ukupno 15 mogućih bodova. Kandidat koji nije zadovoljio na pismenom ispitu nema pravo sudjelovanja u slijedećoj fazi izbornog procesa (usmeni ispit).

Ako kandidat koji je uredno pozvan ne pristupi pismenom i/ili usmenom ispitu smatra se da je povukao prijavu na oglas.

Prijave na javni oglas s potrebnom dokumentacijom u zatvorenoj omotnici dostaviti u roku od 8 (osam) dana računajući od prvog narednog dana od dana objavljivanja u dnevnoj novini Večernji list i Internet stranici Poduzeća.

Kandidat je obavezan na poledini omotnice naznačiti svoje ime, prezime i adresu.

Prijave se dostavljaju poštom ili osobno putem protokola na adresu:

JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Kneza Branimira b.b., 88 000 Mostar, sa naznakom:

Prijava na javni oglas za radno mjesto _____,

(naziv radnog mjesta)

pod rednim brojem _____

(redni br. u javnom oglasu)

Podnošenjem prijave na javni oglas podnositelji su suglasni da JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar prikuplja, koristi i dalje obrađuje dostavljene osobne podatke u svrhu provođenja procedure prijema kandidata u radni odnos, sukladno propisima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

Kandidati koji nisu izabrani, uz prethodno podneseni pismeni zahtjev, mogu preuzeti osobnu dokumentaciju na Protokolu JP HT d.d. Mostar, na adresi kneza Branimira b.b. Mostar, nakon okončanja postupka izbora. Zahtjev za izuzimanje dokumentacije podnosi se putem protokola JP HT d.d. Mostar, na naprijed navedenoj adresi, najkasnije u roku od 12 (dvanaest) mjeseci od završenog postupka izbora kandidata.

Dokumentacija priložena uz prijavu će se čuvati 12 (dvanaest) mjeseci nakon završenog postupka izbora ili završetka sudskog spora. Nakon isteka roka dokumentacija će biti uništena.

Izbor iz reda prijavljenih kandidata koji ispunjavaju uvjete oglasa izvršit će se sukladno Zakonu o radu F BiH, Uredbi o postupku prijema u radni odnos u javnom sektoru u F BiH, Zakonu o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji, Pravilniku o radu Javnog Poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar i Odluci Uprave Društva.