**JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar**

Kneza Branimira bb, 88 000 Mostar, BiH | T +387 36 395000 | F +387 36 395279 | www.hteronet.ba  
Identifikacijski broj: 4227270100006

Matični-registarski broj subjekta upisanog kod Općinskog suda Mostar: 1-10868

PDV broj: 227270100006  
Transakcijski račun kod UniCredit bank d.d. Mostar: 3381002202007207

Transakcijski račun kod Raiffeisen bank d.d. Sarajevo (filijala Mostar): 1610200023800018

Transakcijski račun kod Addiko bank d.d. Sarajevo: 3060190000145509

Temeljem 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 i Sl. novine F BiH br. 9/21 od 3.02.2021. godine), Zakona o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Sl. novine F BiH br.54/19), članka 36 i 37 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 raduJavnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostari Odluke Uprave Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar broj: 3-11-19/22 od 17.03.2022. godine, JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, raspisuje

**J A V N I O G L A S**

**za prijem vježbenika u radni odnos na određeno vrijeme radi stručnog osposobljavanja za samostalan rad**

**DIREKCIJA ZA NEPOKRETNU MREŽU**

1. **Stručni suradnik za analizu kvalitete i izvještavanje 2**, **Grupa za analizu kvalitete i izvještavanje, Odjel za razvoj usluga i operativnu podršku, Sektor za korisničku podršku, DNM, 1 (jedan) izvršitelj,** **vježbenik**, **na određeno vrijeme, 12 (dvanaest) mjeseci**, **mjesto rada** **Mostar**

**Opis posla:**

* Analiza dostupnih podataka relevantnih za izradu sveobuhvatne analize radnog učinka i rasporeda baza podataka pozivnog centra i podržavajućih sustava i aplikacija
* Identifikacija područja i izrada prijedloga za poboljšanje
* Predviđanje potreba u operativnom poslovanju radne jedinice – planiranje resursa
* Izrada prijedloga radnih zaduženja u Pozivnom centru prema zadanim ciljevima
* Implementiranje poslovne strategije od izravnog utjecaja na radnu jedinicu
* Sudjelovanje u radnim procesima analize, praćenja i definiranja kvalitete servisa
* Prilagodba materijala i izrada novih prijedloga za portal korisničke službe
* Sudjelovanje u izradi materijala za treninge zaposlenih u Sektoru za brigu o korisnicima
* Sudjelovanje u izvođenju treninga
* Sudjelovanje u rješavanju radnih zadataka iz djelokruga odjela
* Izrada izvješća iz baza podataka aplikacija za analizu kvalitete, kao i svih ostalih izvješća i analiza u svrhu informiranja o učinkovitosti plana rasporeda
* Koordinacija i razmjena informacija s relevantnim zaposlenicima unutar sektora za izradu plana rasporeda
* Kontinuirana edukacija o novim uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima
* Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja problematike vezane za korisničku podršku
* Samostalnost u obavljanju poslova
* Ostali poslovi po nalogu neposrednog rukovoditelja te naravi i vrsti posla pripadajućeg radnog mjesta i poslovnog područja

**Uvjeti**

**Opći uvjeti:**

1. Da je državljanin BiH
2. Da ima navršenih 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 radno mjesto pod rednim brojem 1): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski ili elektrotehnički fakultet, znanje stranog jezika, poznavanje rada na računalu, spremnost na timski rad

Uz uredno popunjenu i vlastoručno potpisanu Prijavu na javni oglas **(obrazac prijave može se preuzeti na internet stanici Poduzeća –** [**www.hteronet.ba**](http://www.hteronet.ba) **i/ili u uredu protokola, na adresi Kneza Branimira b.b. Mostar)**,

dostaviti i slijedeću dokumentaciju:

* životopis,
* uvjerenje o državljanstvu,
* izvod iz matične knjige rođenih,
* diplomu/svjedodžbu,

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

* izjavu kandidata da nema radnog iskustva u struci
* dokaz o znanju stranog jezika
* dokaz o poznavanju rada na računalu

**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 ovjerenoj kopiji, ovjerene kopije ne smiju biti starije od 6 mjeseci.

Neuredne, nepotpune i ne blagovremene prijave bit će odbačene zaključkom. Kandidati čije su prijave uredne, potpune i blagovremene biti će pismenim putem obaviješteni o mjestu, datumu i vremenu održavanja usmenog ispita.

Ako kandidat koji je uredno pozvan ne pristupi ispitu smatra se da je povukao prijavu na oglas.

**Prijave na oglas s potrebnom dokumentacijom u zatvorenoj omotnici dostaviti u roku od 8 (osam) dana od dana objavljivanja u dnevnoj novini Oslobođenje.**

**Kandidat je obvezan na poleđini 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 prijem vježbenika na radno mjesto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,***

***(naziv radnog mjesta)***

***pod rednim brojem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***(redni br. u javnom oglasu)***

**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**