Komenda Główna Straży Granicznej w Warszawie

02-514 Warszawa Al. Niepodległości 100

Ogłoszenie nr 115311 / 08.02.2023

Inspektor

Do spraw: wsparcia użytkownika w Wydziale Wsparcia Użytkownika z siedzibą w Szczecinie Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Straży Granicznej

#informatyzacja #IT #łączność

Pierwszeństwo dla osób z niepełnosprawnościami

Liczba stanowisk	Wymiar etatu	Status	Miejsce pracy	Ważne do	Wynagrodzenie zasadnicze
1	1	koniec naboru	71-210 Szczecin, ul. Żołnierska 4.	18 lutego 2023 r.	około 2712,00 zł netto

Czym będziesz się zajmować

Osoba na tym stanowisku:

- odbiera telefoniczne połączenia oraz zgłoszenia rejestrowane przez użytkowników w systemie Service Desk, w celu udzielenia wsparcia technicznego;
- pomaga użytkownikom usług informatycznych w zakresie rozwiązywania incydentów, związanych z usługami świadczonymi przez Pion Łączności i Informatyki Straży Granicznej, zgodnie z procedurami zapisanymi w Bazie Wiedzy w celu minimalizacji czasu oczekiwania na przywrócenie usługi;
- zdalnie obsługuje użytkowników w zakresie dostępnych procedur, w celu sprawnego rozwiązywania incydentów;
- monitoruje status zgłoszeń, eskaluje, informuje użytkowników o postępach prac nad zgłoszeniem, w celu sprawnego przywrócenia usługi;
- opracowuje procedury z powtarzających się incydentów na rzecz wydziału, w celu sprawniejszej obsługi w przyszłości przez pozostałych pracowników;
- współpracuje z pracownikami realizującymi zadania w obszarze infrastruktury i systemów IT (II linia wsparcia), w celu utrzymania najwyższego poziomu dostępności systemów i aplikacji;
- obsługuje użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych na stanowisku informacyjno - łączeniowym (AWIZO), w celu udzielenia informacji o numerach telefonów oraz dokonuje połączenia telefoniczne;
- utrzymuje krytyczne systemy TI SG jako I (pierwsza) linia administratorów utrzymania.

Kogo poszukujemy

Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: średnie
- Doświadczenie zawodowe co najmniej 1 rok w Service Desku, Help Desku, Call Center, itp. lub w bezpośrednich kontaktach z użytkownikami komputerów, informatyczne jak również w administracji systemów
- pozytywne przejście procedury sprawdzającej w celu uzyskania poświadczenia bezpieczeństwa, uprawniającego do dostępu do informacji niejawnych
- znajomość standardów zachowań, obowiązujących w telefonicznej obsłudze użytkownika
- dobra znajomość sprzętu, oprogramowania biurowego i kluczowych systemów używanych w Straży Granicznej (np. systemu ZSE6)
- komunikatywność
- umiejętność pracy pod presją czasu
- odporność na stres
- znajomość przepisów dot. ochrony danych osobowych i ochrony informacji niejawnych
- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

Dodatkowym atutem będzie (wymagania dodatkowe)

- znajomość języka angielskiego na poziomie komunikatywnym;
- znajomość modelu procesów ITIL (szczególnie procesu Zarządzania incydentami i problemami).

Dostępność

- Nasz urząd jest pracodawcą równych szans. Aplikacje rozważane są z równą uwagą bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.
- Jako osoba z niepełnosprawnością możesz skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu – złóż wówczas kopię dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność.
  W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w urzędzie, w rozumieniu przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, był mniejszy niż 6%.

Warunki pracy

Warunki dotyczące charakteru pracy na stanowisku i sposobu wykonywania zadań:

- praca przy komputerze o charakterze biurowym;
- praca pod presją stresu i czasu podczas kontaktu z użytkownikiem końcowym.

Miejsce i otoczenie organizacyjno - techniczne stanowiska pracy:

- praca w równoważnym systemie czasu pracy, w zmianach 8 i 12 godzinnych, również w porze nocnej;
- oświetlenie naturalne i sztuczne;
- praca przy komputerze z monitorem ekranowym powyżej 4 godzin;
- obsługa urządzeń biurowych (telefon, kserokopiarka, niszczarka dokumentów).

Dodatkowe informacje

- Jeśli zostaniesz zakwalifikowany do kolejnego etapu, powiadomimy Cię o tym mailowo (lub telefonicznie – jeżeli nie podałeś adresu e-mail).
- Oświadczenia podpisz odręcznie i wstaw datę ich sporządzenia.
- Oferty kandydatów, którzy nie zostali zatrudnieni, zniszczymy po 3 miesiącach od zakończenia naboru.
- Nie rozpatrzymy oferty, którą nadałeś po terminie. Dotyczy to też uzupełniania ofert.
- Kompletna aplikacja to taka, która zawiera wszystkie wymagane dokumenty i własnoręcznie podpisane oświadczenia.
- Nie przesyłaj wszystkich dokumentów, które uznasz, że mogą Ci pomóc w naborze. Prześlij tylko te, których wymagamy lub zalecamy.
- Zwróć uwagę na warunki pracy, które wskazaliśmy w ogłoszeniu – rzetelnie oceń, czy odpowiada Ci taka praca.
- Złożone przez Ciebie dokumenty zweryfikujemy pod względem formalnym na podstawie zapisów ogłoszenia dotyczących wymaganych i dodatkowych dokumentów.

UWAGA!

LIST MOTYWACYJNY, ŻYCIORYS (CV) ORAZ WSZYSTKIE WYMAGANE OŚWIADCZENIA NALEŻY WŁASNORĘCZNIE PODPISAĆ ORAZ OPATRZYĆ DATĄ.

Z DOKUMENTÓW POTWIERDZAJĄCYCH WYMAGANE DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE MUSI JEDNOZNACZNIE WYNIKAĆ DŁUGOŚĆ DOŚWIADCZENIA ZAWODOWEGO.

W PRZYPADKU APLIKOWANIA DO KOMENDY GŁÓWNEJ STRAŻY GRANICZNEJ NA KILKA STANOWISK JEDNOCZESNIE NALEŻY ZŁOŻYC ODRĘBNY KOMPLET DOKUMENTÓW NA KAŻDE OGŁOSZENIE.

Przykładowa prawidłowo przygotowana aplikacja dostępna jest na stronie:http://strazgraniczna.pl/pl/straz-graniczna/brak/nabor-na-stanowiska-w-k/2487,Korpus-sluzby-cywilnej.htmlPrz ez dokumenty potwierdzające posiadanie wymaganego doświadczenia zawodowego należy rozumieć:
- świadectwa pracy/służby,
- zaświadczenia o zatrudnieniu,
- zaświadczenia potwierdzające świadczenie pracy w ramach umów cywilnoprawnych,

-zaświadczenia o odbytych praktykach, stażach, wolontariacie,

-referencje ze skonkretyzowanym stanowiskiem lub zakresem obowiązków,

- zakresy obowiązków na stanowisku pracy z dołączonym świadectwem pracy potwierdzającym zatrudnienie na tym stanowisku.

Wynagrodzenie na powyższym stanowisku wynosi ok. 2712 zł netto + dodatek za wysługę lat
Dokumenty należy składać osobiście w siedzibie urzędu lub listownie,
Rozpatrzeniu nie będą podlegać oferty niespełniające wymagań określonych w ogłoszeniu, a także oferty, które nie zawierają kompletu wymaganych oraz uwiarygodnionych (opatrzonych datą i własnoręcznym podpisem kandydata) dokumentów i oświadczeń,
Kandydaci zakwalifikowani będą informowani telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej o terminie rozmowy kwalifikacyjnej,
Przyjmujemy tylko kompletne kserokopie dokumentów, oferty odrzucone zostaną komisyjnie zniszczone,
Wzory wymaganych oświadczeń znajdują się na stronie:http://strazgraniczna.pl/pl/straz-graniczna/brak/nabor-na-stanowiska-w-k/2487,Korpus-sluzby-cywilnej.html
Do składania dokumentów zachęcamy również osoby niepełnosprawne, które spełniają wymagania określone w niniejszym ogłoszeniu.
Nasz urząd jest pracodawcą równych szans i wszystkie aplikacje są rozważane z równą uwagą bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientacje seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.

Planujemy następujące metody/techniki naboru:

- Rozmowa kwalifikacyjna

- Test praktyczny z posiadanej wiedzy obejmujący podstawowe zagadnienia z dziedziny IT.

Twoja aplikacja musi zawierać (dokumenty niezbędne)

- CV i list motywacyjny
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie wykształcenia
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie doświadczenia zawodowego / stażu pracy
- oświadczenie kandydata o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów rekrutacji
- Oświadczenie o posiadaniu obywatelstwa polskiego
- Oświadczenie o korzystaniu z pełni praw publicznych
- Oświadczenie o nieskazaniu prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

Dołącz, jeśli posiadasz (dokumenty dodatkowe)

- Kopia dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność - w przypadku kandydatek/kandydatów, zamierzających skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu w przypadku, gdy znajdą się w gronie najlepszych kandydatek/kandydatów
- kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie znajomości języka angielskiego na poziomie komunikatywnym.
- kopia dokumentu/oświadczenie potwierdzające spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie znajomości modelu procesów ITIL (szczególnie procesu Zarządzania incydentami i problemami).

Aplikuj do: 18 lutego 2023

W formie papierowej **w zamkniętej kopercie** z dopiskiem: **"ogłoszenie nr 115311"** na adres: **Biuro Kadr i Szkolenia Komendy Głównej Straży Granicznej**
Al. Niepodległości 100
02-514 Warszawa
z dopiskiem " oferta pracy - Inspektor WWU Biura Łączności i Informatyki KGSG oraz numer ogłoszenia".

Więcej o pracy na stronie urzędu:
http://strazgraniczna.pl/pl/straz-graniczna/brak/nabor-na-stanowiska-w-k/2487,Korpus-sluzby-cywilnej.html

- Dokumenty należy złożyć do: **18.02.2023**
- Decyduje data: **stempla pocztowego / osobistego dostarczenia oferty do urzędu**
- Aplikując, oświadczasz, że znana Ci jest treść informacji na temat przetwarzania danych osobowych w naborze

Przetwarzanie danych osobowych

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

- Administrator danych i kontakt do niego: Komendant Główny Straży Granicznej, Al. Niepodległości 100, 02-514 Warszawa.
- Kontakt do inspektora ochrony danych: Dyrektor Biura Ochrony Informacji Komendy Głównej Straży Granicznej, Al. Niepodległości 100, 02-514 Warszawa.
- Cel przetwarzania danych:
  przeprowadzenie naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej oraz archiwizacja dokumentów po przeprowadzeniu naboru
- Informacje o odbiorcach danych: Brak.
- Okres przechowywania danych:

czas niezbędny do przeprowadzenia naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej (z uwzględnieniem 3 miesięcy, w których dyrektor generalny urzędu ma możliwość wyboru kolejnego wyłonionego kandydata, w przypadku, gdy ponownie zaistnieje konieczność obsadzenia tego samego stanowiska), a następnie przez czas wynikający z przepisów o archiwizacji

- Uprawnienia:
    1. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
    2. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
    3. prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
    4. prawo do usunięcia danych osobowych;
       - żądanie realizacji tych praw należy przesłać w formie pisemnej na adres kontaktowy administratora danych, podany powyżej;
    5. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
- Podstawa prawna przetwarzania danych:
    1. art. 6 ust. 1 lit. b *RODO*;
    2. art. 22^1 *Kodeksu pracy*, ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o *służbie cywilnej* oraz ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o *narodowym zasobie archiwalnym i archiwach* w zw. z art. 6 ust. 1 lit. c *RODO*;
    3. art. 6 ust. 1 lit. a *RODO* oraz art. 9 ust. 2 lit. a *RODO*.
- Informacje o wymogu podania danych:
  Podanie danych osobowych w zakresie wynikającym z art. 22^1 *Kodeksu pracy* oraz ustawy *o służbie cywilnej* (m.in. imię, nazwisko, dane kontaktowe, wykształcenie, przebieg dotychczasowego zatrudnienia, wymagania do zatrudnienia w służbie cywilnej) jest dobrowolne, jednak niezbędne, aby uczestniczyć w procesie naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej.

  Podanie innych danych w zakresie nieokreślonym przepisami prawa, zostanie potraktowane jako zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Wyrażenie zgody w tym przypadku jest dobrowolne, a zgodę tak wyrażoną można odwołać w dowolnym czasie.

  Jeżeli podane dane będą obejmowały szczególne kategorie danych, o których mowa w art. 9 ust. 1 *RODO*, konieczna będzie wyraźna zgoda na ich przetwarzanie, która może zostać odwołana w dowolnym czasie.
- Inne informacje: podane dane nie będą podstawą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji; nie będą też profilowane