

Temeljem članka 20 a Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o radu (Sl. novine F BiH 89/18), članka 4 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), 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 radu Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar i Odluke Uprave Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar broj: UD-3-28-36/19 od 18.6.2019. godine, JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, raspisuje

JAVNI OGLAS

za prijam radnika u radni odnos na neodređeno vrijeme uz probni rad

DIREKCIJA ZA NEPOKRETNU MREŽU

1. **Referent za prodaju – prodavač/ica 3, Grupa za direktnu prodaju Odjel za prodaju privatnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Cazin, probni rad 3 mjeseca**
 - **Opis posla:**
 - Razumijevanje svih proizvoda i usluga ponuđenih korisnicima, detaljno znanje o uslugama i jedinstvenim prodajnim osobinama usluga
 - Razumijevanje ponude konkurencije, uspoređivanje usluga i proizvoda u odnosu na ponudu Društva
 - Razumijevanje nadolazećih proizvoda, praćenje novih tehnoloških dostignuća
 - Doprinošenje stvaranju atmosfere dobrodošlice za korisnike, pokazivanje želje za odgovaranje na upite
 - Razumijevanje potreba korisnika i pronalaženje najboljeg proizvoda ili usluge za zadovoljavanje istih
 - Objašnjavanje prednosti proizvoda i usluga korisniku s ciljem prodaje
 - Demonstriranje funkcionalnosti dodatnih proizvoda i usluga te njihove iskoristivosti za korisnika, a u svrhu povećanja prodaje i odanosti korisnika
 - Učinkovito odgovaranje na pitanja/upite korisnika, pružanje pomoći i rješavanje problema
 - Preuzimanje odgovornosti za rješavanje problema i otvorenih pitanja, uključivanje drugih organizacijskih dijelova, te stalno informiranje korisnika
 - Korištenje žalbi i pitanja korisnika kao priliku za demonstriranje usredotočenosti
 - Društva na korisnika kao i pokazivanje motivacija korisnika za korištenje dodatnim proizvodima i uslugama
 - Izdavanje faktura za prodanu robu i usluge
 - Primanje i unošenje svih potrebnih podataka u billing/POS aplikaciju
 - Sudjelovanje u različitim projektima i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz Sektor prodaje /Odjel za prodaju privatnim korisnicima
 - Samostalnost u obavljanju poslova

2. **Stručni suradnik za prodaju – prodavač/ica 2, Grupa za direktnu prodaju, Odjel za prodaju privatnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci**
 - **Opis posla:**
 - Razumijevanje svih proizvoda i usluga ponuđenih korisnicima, detaljno znanje o uslugama i jedinstvenim prodajnim osobinama usluga
 - Razumijevanje ponude konkurencije, uspoređivanje usluga i proizvoda u odnosu na ponudu Društva
 - Razumijevanje nadolazećih proizvoda, praćenje novih tehnoloških dostignuća

- Doprinošenje stvaranju atmosfere dobrodošlice za korisnike, pokazivanje želje za odgovaranje na upite
- Razumijevanje potreba korisnika i pronalaženje najboljeg proizvoda ili usluge za zadovoljavanje istih
- Objašnjavanje prednosti proizvoda i usluga korisniku s ciljem prodaje
- Demonstriranje funkcionalnosti dodatnih proizvoda i usluga te njihove iskoristivosti za korisnika, a u svrhu povećanja prodaje i odanosti korisnika
- Učinkovito odgovaranje na pitanja/upite korisnika, pružanje pomoći i rješavanje problema
- Preuzimanje odgovornosti za rješavanje problema i otvorenih pitanja, uključivanje drugih organizacijskih dijelova, te stalno informiranje korisnika
- Korištenje žalbi i pitanja korisnika kao priliku za demonstriranje usredotočenosti Društva na korisnika kao i pokazivanje motivacija korisnika za korištenje dodatnim proizvodima i uslugama
- Izdavanje faktura za prodanu robu i usluge
- Primanje i unošenje svih potrebnih podataka u billing/POS aplikaciju
- Sudjelovanje u različitim projektima i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz Sektor prodaje /Odjel za prodaju privatnim korisnicima
- Samostalnost u obavljanju poslova

3. Stručni suradnik za operativnu podršku 2, Grupa za operativnu podršku, Odjel za razvoj usluga i operativnu podršku, Sektor za korisničku podršku, DNM - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- Sudjelovanje u obradi statističkih i ostalih podataka, analiziranje i izvješćivanje
- Sudjelovanje u administrativnoj podršci za operativne CRM sustave, kao sučelje prema odgovarajućim tehničkim sektorima
- Sudjelovanje u kontroli kvalitete kontakata s korisnicima na nivou Sektora
- Sudjelovanje u kompanijskim projektima i aktivnostima za uvođenje proizvoda i usluga
- Upravljanje informacijama i razvoj info sustava za korisničku podršku
- Realizacija radnih zadatak na način da se postignu pozitivni radni rezultati i poslovni ciljevi
- Efikasno korištenje resursa
- Sudjelovanje u provedbi pridržavanja politike, procesa, praksi i sustava kompanije
- Korisnička administracija i upravljanje sustava podrške korisnicima zaduženih za komunikacijske kanale i aplikativnu podršku, kao sučelje prema odgovarajućim tehničkim područjima
- Nadzor i upravljanje sklopovskim, programskim te infrastrukturnim kapacitetima Sektora na operativnoj razini te u suradnji s drugim organizacijskim jedinicama sudjelovanje u predlaganju, planiranju i realizaciji kapitalnih ulaganja u sustave Sektora
- Sudjelovanje u izradi strukture IVR-a
- Sudjelovanje u radu studija za audio obradu signala,
- Kontakti sa partnerima kompanije u realizaciji usluga baziranih na IVR-u i IN CTI platformi
- Sudjelovanje u radnim procesima praćenja i definiranja kvalitete servisa
- Sudjelovanje u rješavanju radnih zadataka iz djelokruga odjela
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja problematike vezane za korisničku podršku
- Samostalnost u obavljanju poslova,
- Razmjena informacija, iskustava, ekspertize i najboljih praksi u svrhu poboljšanja postojećih procesa i unapređenja poslovanja
- Sudjelovanje u radu na poboljšanju postojećih sustava i procesa
- Sudjelovanje u projektima iz područja odgovornosti

- Kontinuirana edukacija o novim uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima
4. **Stručni suradnik za upravljanje pritužbama korisnika 2, Grupa za upravljanje pritužbama korisnika, Odjel za pozivni centar, Sektor za korisničku podršku, DNM - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci**
- Opis posla:**
- Samostalno rješavanje složenih korisničkih upita/zahtjeva/pritužbi iz više različitih tematskih područja do konačnog i cjelovitog rješenja
 - Pravovremeni i kvalitetan kontakt s korisnikom te administriranje upita/zahtjeva/pritužbi kroz sve komunikacijske kanale
 - Provjera korisničkih podataka i dokumentacije te vođenje brige o ugovorima i ostaloj korisničkoj dokumentaciji
 - Prepoznavanje i prosljeđivanje specifičnih upita korisnika
 - Eskalacija zahtjevnih korisničkih upita
 - Upotreba definiranih metoda za povećanje zadovoljstva korisnika u cilju zadržavanja korisnika
 - Prepoznavanje prodajnih potencijala u kontaktu s korisnicima
 - Proaktivno stvara i realizira prodajne mogućnosti tijekom razgovora s korisnikom te ga upoznaje s relevantnim uslugama i proizvodima
 - Podrška kolegama u rješavanju upita korisnika
 - Unosi podatke u baze podataka te kontrolira točnost podataka u sustavu
 - 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
 - Sudjelovanje u rješavanju radnih zadataka iz djelokruga sektora
 - Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja problematike vezane za korisničku podršku
 - Samostalnost u obavljanju poslova,
 - Kontinuirano poboljšanje poslovne učinkovitosti kroz praćenje zadovoljstva korisnika i predlaganje aktivnosti za unapređenje
 - Sudjelovanje u projektima iz područja odgovornosti
 - Kontinuirana edukacija o novim uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima

DIREKCIJA ZA POKRETNU MREŽU

5. **Tehničar za kableske mreže i usluge 3, Grupa za kablesku mrežu i usluge 3, Odjel za upravljanje kableskom mrežom i uslugama 2, Regija Sjever, DPM - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Vitez, probni rad 3 mjeseca**

Opis posla:

- Samostalno obavlja preventivna i redovna mjerenja na kableskim 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 kableskih mreža
- Instalira i održava CPE terminalnu opremu u pristupnoj kableskoj mreži
- Pruža podršku korisnicima i vrši podešavanja CPE terminalne opreme

- Sudjeluje u izradi projekata i mini projekata za kabela mreže
- Sudjeluje i nadzire izgradnju i rekonstrukciju kabela 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 kabela mreža 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 rješavanja vezanih uz kabela mreže

KORPORATIVNA JEDINICA ZA FINACIJE

6. **Referent salda konti dobavljača 3, Grupa salda konti dobavljača, Odjel za računovodstvo, Sektor za računovodstvo i kontroling, KJF 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 3 mjeseca**

Opis posla:

- Kontrola ulaznih računa
- Povezivanje računa sa narudžbenicama i ugovorima
- Unosi podatke: iznos računa, PDV indikator, rok dospjeća
- Kontaktiranje sa dobavljačima i bankama u svezi ulaznih računa
- Podnošenje računa na ovjeru od strane nositelja posla
- Predaja ovjerenih računa na knjiženja
- Vođenje potrebnih evidencija
- Po zahtjevu nositelja posla sačinjava dopis u slučaju povrata ili ispravke računa
- Pružanje računovodstvene podrške u postupku porezne i ostalih kontrola i nadzora
- Praćenje zakonskih propisa iz oblasti računovodstva
- Svrnjenje provedenog popisa sa popisnim komisijama za dio popisa koji se odnosi na popis obveza prema dobavljačima
- Sudjeluje u organizaciji predaje računovodstvene dokumentacije za arhivu
- Pruža podršku rukovoditelju računovodstva, direktoru financija te ostalim članovima odjela
- Kreira i održava kvalitetne odnose sa drugim odjelima za promicanje učinkovitih radnih odnosa
- Ažuriranje postojećih evidencija prispjelih računa
- Izrada pregleda nelikvidiranih računa

KORPORATIVNA JEDINICA PREDSDJEDNIKA UPRAVE

7. **Stručni suradnik za zastupanje 2, Grupa za zastupanje, Odjel za pravne poslove, Sektor za pravne i regulatorne poslove, KJPU – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci**

Opis posla:

- Sudjelovanju u razvoju poslovnih procesa

- Predlaže i prati implementaciju razvijenih rješenja kroz faze
- Vršiti prilagođavanje i poboljšanje postojećih rješenja u skladu sa poslovnom dinamikom i najboljim praksama
- Zastupa poduzeće pred sudbenim i administrativnim tijelima, a prema dobivenim ovlastima
- Zastupa poduzeće u sporovima male vrijednosti , vezane za naplatu potraživanja temeljem zasnovanog ugovora o korisničkom odnosu
- Izvješćuje Direktora sektora/Rukovoditelja odjela o mogućim obvezama , rizicima i tijekom parnica i drugih pravnih postupaka
- Korespondencija sa sudovima (slanje podnesaka), slanje zahtjeva institucijama za provjeru identifikacijskih podataka korisnika u svrhu identificiranja istih za utuženje
- Ostali zadaci vezani za zastupanje
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora i odjela s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz pravne poslove
- Samostalnost u obavljanju poslova
- Kontrola dinamike realizacije aktivnosti u okviru zadanih projekata
- Definiranje problema u zadacima i aktivnostima sektora i predlaganje mogućih rješenja
- Organiziranje kontrola kvalitete i kontrola primjene standarda i odredaba u radu Poduzeću
- Pružanje informacija zaposlenicima u grupi o svim relevantnim parametrima koji mogu utjecati na rad grupe
- Komunikacija sa zaposlenicima i drugim sektorima u svrhu osiguranja djelotvorne realizacije posla
- Komunikacija s ostalim odgovornim osobama u Poduzeću u svrhu poštovanja regularnih pitanja
- Suradnja s drugim sektorima u svrhu uspješnog izvršenja dodijeljenih zadataka

8. Referent u Grupi za zastupanje 3, Grupa za zastupanje, Odjel za pravne poslove, Sektor za pravne i regulatorne poslove, KJPU – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Grude, probni rad 3 mjeseca

Opis posla:

- Administriranje dopisa
- Arhiviranje dnevne dokumentacije pristigle od sudova
- Slaganje tužbi po redoslijedu i pridruživanje ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa tužbama
- Prosljeđivanje tužbi protokolu za slanje na sudove
- Kreiranje naloga za nabavu robe
- Vođenje prisutnosti na poslu za dio grupe
- Slanje obavijesti zaposlenicima putem e-maila na zahtjev direktora, odnosno rukovoditelja
- Sudjelovanje u izradi potrebnih izvješća
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora i odjela s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz pravne poslove
- Samostalnost u obavljanju poslova
- Kontrola dinamike realizacije aktivnosti u okviru zadanih projekata
- Definiranje problema u zadacima i aktivnostima sektora i predlaganje mogućih rješenja
- Organiziranje kontrola kvalitete i kontrola primjene standarda i odredaba u radu Poduzeću
- Pružanje informacija zaposlenicima u grupi o svim relevantnim parametrima koji mogu utjecati na rad grupe
- Komunikacija sa zaposlenicima i drugim sektorima u svrhu osiguranja djelotvorne realizacije posla
- Komunikacija s ostalim odgovornim osobama u Poduzeću u svrhu poštovanja regularnih pitanja

- Suradnja s drugim sektorima u svrhu uspješnog izvršenja dodijeljenih zadataka Voditelja grupe
 - Priređivanje svih potrebnih izvješća za interne potrebe
9. **Suradnik za centralizirane zajedničke nabave i naručivanje 2, Grupa za centralizirane zajedničke nabave i naručivanje, Odjel za nabavu, KJPU - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci**
- Opis posla:**
- osigurava kreiranje narudžbenice/e-narudžbenice u SAP poslovnom sustavu, na osnovu jedne ili više odobrenih zahtjevnica koje su unijeli interni korisnici, a sukladno uvjetima iz ugovora o nabavi; narudžbenice temeljem ugovora moraju biti dokumentirane u elektroničkom obliku, te se moraju dostaviti dobavljaču jednim od raspoloživih i pravno valjanih načina elektronske komunikacije;
 - realiziraju okvirne ugovore izdavanjem narudžbenice, sukladno zahtjevnici
 - jamče točnost podataka u narudžbenici, prate da se ne prekorači vremenski rok trajanja i financijska vrijednost ugovora o nabavi, pravovremeno i opetovano izvješćuju voditelja nabavnog postupka odnosno predsjednika Povjerenstva koji je vodio predmetni postupka nabave i internog korisnika koji je inicirao sklapanje predmetnog ugovora o nabavi;
 - sustavno prate i redovno izvještavaju sve interne korisnike o otvorenim narudžbenicama za koje nije potvrđen primitak.
 - Specijalisti/stručnjaci za naručivanje odgovaraju za točnost podataka pri kreiranju, promijeni ili storniranju narudžbenica temeljem ugovora o nabavi, te su o tome obavezni obavijestiti ugovorenog dobavljača.

Uvjeti

Opći uvjeti:

1. Da je državljanin BiH
2. Da ima navršениh 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) SSS/IV, gimnazija ili ekonomska škola, 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, znanje stranog jezika

- za radno mjesto pod rednim brojem 2): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski fakultet, 1 godina radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, znanje stranog jezika

- za radno mjesto pod rednim brojem 3): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski, elektrotehnički ili fakultet računarstva, 1 godina radnog iskustva na istim i sličnim poslovima, rad na računalu, znanje stranog jezika, sposobnost rada u timu

- za radno mjesto pod rednim brojem 4): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski ili elektrotehnički fakultet, 1 godina radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, znanje stranog jezika, sposobnost rada u timu
- za radno mjesto pod rednim brojem 5): SSS/IV, elektrotehnička škola, 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu
- za radno mjesto pod rednim brojem 6): SSS/IV, gimnazija ili ekonomska škola, 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, sposobnost rada u timu
- za radno mjesto pod rednim brojem 7): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, pravni fakultet, 1 godina radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, sposobnost rada u timu
- za radno mjesto pod rednim brojem 8): SSS/IV, gimnazija, upravna ili ekonomska škola, 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu
- za radno mjesto pod rednim brojem 9): VŠS/VI, prvi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski fakultet, 1 godina radnog iskustva na istim i sličnim poslovima, rad na računalu, sposobnost rada u timu

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

dostaviti 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)
- uvjerenje/potvrdu prethodnog poslodavca o radnom iskustvu na istim ili sličnim poslovima uz preciziranje poslova na kojima je radio/radi i dužine radnog odnosa na navedenim poslovima

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. Kandidati čije su prijave uredne, potpune i blagovremene biti će pismenim putem

obaviješteni o mjestu, datumu i vremenu održavanja pismenog dijela ispita.

Nakon održanog pismenog ispita, o mjestu, datumu i vremenu polaganja usmenog ispita, kandidati će biti obaviješteni usmeno ili pismeno putem mail-a.

Ako kandidat koji je uredno pozvan ne pristupi testiranju 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.

Prijave se dostavljaju poštom ili osobno na adresu:

***JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Kneza Branimira b.b., 88 000 Mostar,
sa naznakom: Prijava na javni oglas za radno mjesto
_____, pod rednim brojem _____***

(naziv radnog mjesta)

(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, Pravilniku o radu Javnog Poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar i