

Në bazë të dispozitave të Nenit 8 të Ligjit të Punës, si dhe Udhëzimit Administrativ Nr.07/2017, Neni 4, Ndërmarrja Publike Banesore Sh.A në Prishtinë, shpall:

***K O N K U R S***

***Për plotësimin e vendit të punës***

**Titulli i vendit të punës:** Zyrtar/e për Menaxhim të Kërkesave dhe Ankesave

**I raporton:** Udhëheqësit/es të/së Divizionit për Kujdes ndaj Konsumatorëve

**Niveli i pagës:** 6

**Orët e Punës**: 40 orë në javë

**Kohëzgjatja e Kontratës**: **E pacaktuar (**3 muaj punë provuese)

**Vendi Punës**: Rr. “Zija Shemsiu” nr. 22, Ulpianë- Prishtinë ( selia e Ndërmarrjes Publike Banesore)

**Detyrat dhe përgjegjësitë:**

1. Është përgjegjës/e për trajtimin e kërkesave dhe ankesave të palëve që kanë të bëjnë me NPB-në;
2. Kërkesat dhe ankesat i delegon tek ekipet përkatëse në terren;
3. Koordinon rrjedhjen e punëve për ankesat dhe kërkesat deri në informimin kthyes tek konsumatorët;
4. Mban evidencën për punët që është i/e ngarkuar;
5. Bën inspektimin e cilësisë së shërbimit të mirëmbajtjes dhe shërbimeve të tjera të ofruar nga NPB-ja;
6. Mban kontakt të rregullt me qytetarë dhe grupe të tjera siç janë përfaqësuesit e hyrjeve;
7. Kryen të gjitha punët e nevojshme në pikat kontaktuese në lagjet e qytetit;
8. Koordinon punët ndërmjet Qendrës së Thirrjes dhe ekipeve të mirëmbajtjes në terren;
9. Përgatit materialin logjistik të nevojshëm për punët e Divizionit për Kujdes ndaj Konsumatorëve dhe të Departamentit për Kujdes ndaj Klientëve në përgjithësi;
10. Përgatit raportet për punët e kryera në terren dhe në pikat kontaktuese;
11. Udhëheqësi i Divizionit për Kujdes ndaj Konsumatorëve mund t’a ngarkoj me detyra tjera që lidhen me pozitën sipas nevojës së NPB-së;
12. Në rast të mungesës së zyrtarëve të tjerë me urdhër të menaxhmentit mund të zëvendësojë dhe të kryej detyra tjera.

**Kualifikimet:**

* Diplomë e shkollës së mesme;
* Së paku 1 vit përvojë pune;
* Preferohen kurse dhe trajnime tjera gjatë karrierës profesionale;
* Preferohet patentë shofer kategoria B.

**Aftësitë:**

* Shkathtësi kompjuterike në Microsoft Office;
* Shkathtësi të mira komunikimi dhe negociuese;
* Aftësi të evidentimit dhe sistemimit të dokumentacionit;
* Preferohet njohja e gjuhës angleze;
* Në gjendje për të punuar me orar të zgjatur;
* Shkathtësi të shkëlqyera komunikative, organizative dhe analitike;
* Etikë dhe integritet në punë;
* Shkathtësi për të punuar në grup, nën presion dhe të dëshmoj fleksibilitet në punë.

***Procedura e Konkurrimit***

Kandidatët e interesuar, formularin zyrtar mund ta marrin në zyret e Burimeve Njerëzore të Ndërmarrjes Publike Banesore apo ta shkarkojnë nga web faqja e internetit në adresën:

[www.npbanesore.com/](http://www.npbanesore.com/)shpalljet/mundesi-punesimi/ . Dokumentacionin mund ta paraqesin në kopje fizike në Divizionin e Burimeve Njerëzore në adresën: rr. Zija Shemsiu, nr. 22, Prishtinë, ose të aplikojnë përmes emailit zyrtar: **burimet.njerezore@npbanesore.com** apo përmes postës. Kandidatët të cilët konkurojnë duhet të shënojnë saktë adresën, numrin e telefonit kontaktues si dhe email adresën. Vetëm kandidatët e përzgjedhur do të ftohen në procedura të tjera të rekrutimit.

**Dokumentet që duhet të bashkangjiten:**

* Aplikacioni i NPB-së;
* Dëshmin e Shkollës së Mesme ;
* Dëshmi mbi përvojë pune, Së paku 1 vit përvojë pune;
* Preferohen kurse dhe trajnime tjera gjatë karrierës;
* Preferohet patentë shofer kategoria B.
* Certifikatën që nuk jeni nën hetime nga Gjykata (jo më e vjetër se gjashtë muaj);
* Kopjen e letërnjoftimit;

***Shënim:*** *Aplikacionet e dërguara me postë, të cilat mbajnë vulën postare mbi dërgesën e bërë ditën e fundit të afatit për aplikim, do të konsiderohen të vlefshme dhe do të merren në shqyrtim nëse arrijnë brenda dy (2) ditësh. Aplikacionet që arrijnë pas këtij afati dhe ato të pakompletuara me dokumentacionin përkatës nuk do të shqyrtohen.* ***Kandidati/ja i/e përzgjedhur obligohet të sjellë ҫertifikatën mjekësore që është në gjendje të mirë shëndetësore si fizike ashtu dhe psiqike para nënshkrimit të kontratës.***

**APLIKACIONET DHE DOKUMENTACIONI I PAKOMPLETUAR SIPAS KËRKESAVE TË PËRCAKTUARA NË KËTË SHPALLJE SI DHE ATO QË ARRIJNË PAS SKADIMIT TË AFATIT TË KONKURSIT, NUK DO TË SHQYRTOHEN.**

**Shpallja është e hapur që nga data 16.02.2024 deri më 01.03.2024.**

**Për informata më të hollësishme mund të kontaktoni në Divizionin e Burimeve Njerëzore të Ndërmarrjes Publike Banesore në nr. tel. : 038 553 311.**



Na osnovu odredaba člana 8 Zakona o Radu, kao i Administrativnog uputstva br. 07/2017, član 4, Javno Stambeno Preduzeće A.D. u Prištini, objavljuje:

***K O N K U R S***

***Za popunjenje radnog mesta***

**Naziv radnog mesta**: Referent za upravljanje zahtevima i pritužbama

**Podnosi izveštaje:** šefu Odeljenja za brigu o korisnicima

**Visina plate**: 6

**Radno vreme**: 40 sati nedeljno

**Trajanje ugovora**: Neograničeno (3 meseca probnog rada)

**Mesto rada**: Ul. „Zija Šemsiu“ br. 22, Ulpiane- Priština (sedište Javnog stambenog preduzeća)

**Dužnosti i odgovornosti:**

1. Odgovoran je za postupanje po zahtevima i žalbama stranaka u vezi sa NPB;
2. Delegira zahteve i žalbe relevantnim terenskim timovima;
3. Koordinira tok rada za žalbe i zahteve do povratne informacije potrošačima;
4. vodi evidenciju za posao za koji je zadužen;
5. proverava kvalitet usluge održavanja i drugih usluga koje pruža NPB;
6. Održava redovan kontakt sa građanima i drugim grupama kao što su predstavnici ulaza;
7. Obavlja sve potrebne poslove na kontaktnim mestima u gradskim naseljima;
8. Koordinira rad između Pozivnog centra i timova za održavanje na terenu;
9. Priprema logistički materijal neophodan za rad Odeljenja za brigu o korisnicima i Odeljenja za brigu o korisnicima uopšte;
10. Priprema izveštaje o obavljenom radu na terenu iu kontakt tačkama;
11. Rukovodilac Odeljenja za brigu o korisnicima može po potrebi biti zadužen za druge poslove koji se odnose na položaj NPB;
12. U slučaju odsustva drugih službenika po nalogu uprave, može zameniti i obavljati druge poslove.

**Kvalifikacije:**

* Diploma srednje škole;
* Najmanje 1 godina radnog iskustva;
* Poželjni su drugi kursevi i obuka tokom profesionalne karijere;
* Poželjna je vozačka dozvola B kategorije.

**Poznavanje**:

* Poznavanje rada na računaru u Microsoft Office-u;
* Dobre komunikacijske i pregovaračke veštine;
* Sposobnost evidentiranja i sistematizacije dokumentacije;
* Poželjno je poznavanje engleskog jezika;
* sposoban da radi produženo vreme;
* Odlične komunikacijske, organizacione i analitičke sposobnosti;
* Etika i integritet na poslu;
* Sposobnost rada u grupi, pod pritiskom i demonstracije fleksibilnosti na poslu.

***Procedura konkurisanja***

Zainteresovani kandidati mogu dobiti zvaničan formular u kancelariji za Ljudske Resurse Javnog Stambenog Preduzeća ili ga preuzeti sa sajta na adresi: [www.npbanesore.com/](http://www.npbanesore.com/)shpalljet/mundesi-punesimi/ .

Dokumentacija se može dostaviti u fizičkoj kopiji Odeljenju za Ljudske Resurse na adresu ul. Zija Shemsiu br.22, Priština, ili prijavom putem zvanične e-pošte burimet.njerezore@npbanesore.com ili putem pošte.

Kandidati koji konkurišu moraju da unesu tačnu adresu, kontakt telefon kao i e-mail adresu. Samo odabrani kandidati će biti pozvani na druge procedure regrutacije.

**Dokumenti koje treba priložiti:**

* NPB aplikacija;
* Svedočanstvo o srednjoj školi;
* Dokaz o radnom iskustvu, Najmanje 1 godina radnog iskustva;
* Poželjni su drugi kursevi i obuka tokom karijere;
* Poželjna je vozačka dozvola B kategorije.
* Uverenje da niste pod istragom (ne starije od šest meseci);
* Kopija lične karte;

***Napomena****: Prijave poslate poštom, na kojima se nalazi poštanski žig o dostavi izvršenoj posljednjeg dana roka za prijavu, smatraće se validnim i biće uzete u obzir ako stignu u roku od dva (2) dana. Prijave koje pristignu nakon ovog roka i one nepotpune u smislu odgovarajuće dokumentacije neće se razmatrati.*

***Izabrani kandidat je dužan da donese lekarsko uverenje da je dobrog fizičkog kao i psihičkog zdravlja pre potpisivanja ugovora.***

**NEKOMPLETNE PRIJAVE I DOKUMENTACIJA PREMA USLOVIMA NAVEDENIM U OVOJ OBJAVI KAO I ONE KOJE PRISTIGNU NAKON KONKURSNOG ROKA NEĆE SE RAZMATRATI.**

Objava je otvorena od 16.02.2024. do 01.03.2024.

Za detaljnije informacije možete se obratiti Odeljenju za Ljudske Resurse Javnog stambenog Preduzeća na br. tel. : 038 553 311.