



**Pályázati felhívás IKT-ügyfélszolgálati asszisztensi állás betöltésére (szerződéses alkalmazott, FG III) az Európai Menekültügyi Támogatási Hivatalnál (EASO)**

**HIV.: EASO/2019/CA/008**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Közzététel</b>             | <b>Külső</b>                            |
| <b>Feladatkör megnevezése</b> | <b>IKT-ügyfélszolgálati asszisztens</b> |

**1. MIT AJ KIK VAGYUNK?**

A 439/2010/EU rendelettel<sup>1</sup> létrehozott Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal (a továbbiakban: EASO) feladata az Európai Unió (EU) tagállamai közötti gyakorlati menekültügyi együttműködés erősítése, a közös európai menekültügyi rendszer végrehajtásának javítása, valamint azon tagállamok segítése, amelyek menekültügyi és befogadási rendszere különösen nagy terhelésnek van kitéve.

Az EASO konkrétan három fő feladatra összpontosít:

1. A tagállamok közötti gyakorlati menekültügyi együttműködés támogatása, elsősorban képzések, a minőségre irányuló fellépések, a származási országokkal kapcsolatos információk, statisztikák és elemzések, szakosodott szakértői hálózatok, gyakorlati együttműködési műhelytalálkozók, valamint a kísérő nélküli kiskorúakkal, az emberkereskedelemmel és a nemekkel kapcsolatos tematikus támogatás révén;
2. A különösen nagy terhelésnek kitett tagállamok támogatása vészhelyzeti segítségnyújtás révén, beleértve menekültügyi támogató csoportok kirendelését, amelyek segítik az uniós tagállamokat a menedékjog iránti kérelmek kezelésében és a megfelelő befogadó létesítmények létrehozásában;
3. A közös európai menekültügyi rendszer végrehajtásának elősegítése a bevált gyakorlatokkal kapcsolatos információk összegyűjtésével és cseréjével, az uniós menekültügyi helyzetről szóló, az uniós tagállamokon belüli menekültügyi eljárás egészére kiterjedő éves jelentés elkészítésével, valamint az új uniós menekültügyi vívmányok végrehajtására vonatkozó technikai jellegű dokumentumok elfogadásával.

Az EASO székhelye Máltán, Vallettában (Valletta Harbour) található.

<sup>1</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2010. május 19-i 439/2010/EU rendelete (HL L 132., 2010.5.29., 11. o.).



## 2. MIT AJÁNLUNK?

Az **IKT-ügyfélszolgálati asszisztens** az EASO IKT-csoportjának tagja lesz, közvetlen felettese az ügyfélszolgálati részleg vezetője. Az ügyfélszolgálati asszisztens fő feladata az IKT-támogatás hatáskörébe tartozó problémák professzionális, kellő időben és minőségben történő megoldása lesz.

A fentiek teljesítését egy átfogó technikai döntéshozatali folyamat révén fogja ellátni, magas szakmai színvonalon.

A feladatok és tevékenységek közé tartoznak többek között a következők:

1. annak biztosítása, hogy az informatikai szolgáltatásirányítási folyamatokat és bevált módszereket, munkavégzési instrukciókat és az ügyfélszolgálati eljárásokra vonatkozó egyéb dokumentumokat fel lehessen használni valamennyi IKT-feladat hatékony kezeléséhez; az ügyfélszolgálati megkeresések nyomon követése és naprakésszé tétele a hibabejelentő rendszerben, és részvétel az ügyfélszolgálati hibabejelentő rendszer további testreszabásában;
2. a döntéshozatali folyamat feladat-rangsoroláshoz való alkalmazása annak érdekében, hogy a hibabejelentéseket megfelelő megoldásuk céljából hatékonyan az IKT-támogatási munkatársakhoz lehessen rendelni;
3. naprakész eszköz- és konfigurációkezelési adatbázis meglétének biztosítása annak érdekében, hogy a problémák időben történő megoldásához a berendezésekre vonatkozóan pontos információk álljanak rendelkezésre;
4. IKT-ügyfélszolgálati támogatás biztosítása, hibabejelentő rendszer nyomon követése, a bevált szolgáltatói megállapodásokkal és a fő teljesítménymutatókkal összhangban;
5. az EASO videokonferencia-eszközei zavartalan működésének biztosítása;
6. az EASO VoIP-infrastruktúrájának tényleges támogatása;
7. az EASO mobileszköz-kezelő platformja megfelelő karbantartásának, valamint a mobiltechnológiai platformok zavartalan migrálásának biztosítása;
8. hardver- és szoftverösszetevők, frissítések, munkaállomások, perifériaeszközök, asztali és mobiltelefonok, videokonferencia-egységek telepítése, valamint a logikai egységek támogatása, azok karbantartásának és frissítésének biztosítása mellett;
9. a PC- és laptop-platformok alkalmazás előtti minőségellenőrzése; azok kiadási és karbantartási dokumentációjának létrehozása, illetve frissítése;
10. az EASO helyszíni kiküldetési műveleteiben való segítségnyújtás logisztikai és hatékony ügyfélszolgálati tevékenységgel;
11. annak biztosítása, hogy megfelelő merevlemez-titkosítás érvényesüljön a PC-ken és a laptopokon, továbbá a titkosítási kulcs kezelésére vonatkozó irányelvek és eljárások betartása megfelelő legyen;

12. közreműködés a műszaki támogatásnak a külső szolgáltatókkal és szerződéses beszállítókkal való egyeztetésében, az általuk nyújtott szolgáltatások hatáskörén belül;
13. PC-k, mobileszközök, nyomtatók, szoftverek és más, számítógépekkel kapcsolatos különböző berendezések leltári nyilvántartásának vezetése;
14. az IKT-archívum és -dokumentáció karbantartása, valamint a rendelkezésre álló IKT-alkalmazások működtetése terén folytatott együttműködés és támogatás;
15. a problémakezelésre és tudásmenedzsmentre vonatkozó cikkekkel kapcsolatos dokumentáció létrehozása és frissítése;
16. az IKT-egység vezetője által megjelölt egyéb feladatok ellátása.

### 3. KIT KERESÜNK?

#### A) Alkalmassági feltételek

Az A) *Pályázati feltételek* pontban foglalt pályázati feltételek teljesülése esetén a pályázók által benyújtott jelentkezéseket az alábbi kiválasztási szempontok alapján értékeljük. A legmegfelelőbb pályázókat interjúra hívjuk be.

1. oklevéllel igazolt posztsekunder képzésnek megfelelő végzettség<sup>2</sup>, vagy posztsekunder képzésre jogosító oklevéllel igazolt középfokú végzettségnek megfelelő végzettség és 3 év megfelelő szakmai tapasztalat;
2. valamely európai uniós tagállam, Liechtenstein, Norvégia vagy Svájc állampolgára;
3. állampolgári jogait teljes körűen gyakorolhatja;
4. a katonai szolgálatra vonatkozó jogszabályokban előírt kötelezettségeinek eleget tett;
5. alaposan ismeri az EU hivatalos nyelveinek egyikét, és a beosztással járó feladatok ellátásához szükséges mértékben ismeri az EU egy másik hivatalos nyelvét;
6. megfelel a vonatkozó feladatkörhöz szükséges erkölcsi követelményeknek<sup>3</sup>;
7. fizikailag alkalmas a beosztással járó feladatok ellátására<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Csak az uniós tagállamokban kiadott vagy az említett tagállamok hatóságai által egyenértékűnek elismert oklevelek és bizonyítványok vehetők figyelembe.

<sup>3</sup> A sikeres pályázót kinevezése előtt arra kérik, hogy nyújtson be erkölcsi bizonyítványt.

<sup>4</sup> A kinevezés előtt a sikeres pályázót az intézmények egyik orvosa megvizsgálja, így az EASO biztosítani tudja, hogy a pályázó megfelel az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 28. cikke e) pontjában előírt követelményeknek.

## **B) Kiválasztási feltételek**

Az A) *Pályázati feltételek* pontban foglalt pályázati feltételek teljesülése esetén a pályázókat az alábbi kiválasztási szempontok alapján értékeljük. A kiválasztási szempontok alapján legmegfelelőbbnek ítélt pályázókat interjúra hívjuk be.

### **Alapvető elvárások**

1. az IKT-ügyfélszolgálat/szolgáltatópont környezetben és az ügyféltámogatás terén szerzett alapos ismeretek és igazolt szakmai tapasztalat;
2. a Microsoft Windows operációs rendszerek (Windows 7-től felfelé) és kapcsolódó szoftverek telepítésében, kezelésében, karbantartásában és támogatásában szerzett, igazolt szakmai tapasztalat;
3. nagyszámú ügyfél támogatásában és a szoftver és/vagy hardver vonatkozású problémák megoldásában szerzett, igazolt szakmai tapasztalat.

### **Előnyt jelent**

1. ITIL v3 (vagy más kompatibilis standard) környezetben szerzett, igazolt munkatapasztalat;
2. a JIRA ügyfélszolgálat vagy más kompatibilis hibabejelentő rendszer használatával történő problémakezeléssel kapcsolatos ismeretek és tapasztalat;
3. tapasztalat a Microsoft Skype for Business és/vagy Cisco alapú video- és telekonferencia használatában;
4. a Microsoft Windows szerveralapú operációs rendszerek (Windows Server 2012-től felfelé) telepítésében, kezelésében, karbantartásában és támogatásában szerzett tapasztalat.

### **Az interjúk alatti értékelés**

Az interjúra (interjú és írásbeli vizsga) behívott pályázókat az ebben a szakaszban bemutatott, alapvető fontosságú és előnyt jelentő kritériumok alapján értékeljük<sup>5</sup>, az alábbi, a pozíció szempontjából hasznos kritériumok figyelembevételével:

Az interjúra kiválasztott pályázókat az interjú során az alábbi kritériumok alapján is értékelhetik:

1. kiváló elemzőképesség a problémamegoldáshoz való proaktív hozzáállás mellett, beleértve a kezdeményezőkétséget és a felelősségvállalást is;
2. erős integratív személyiség;

---

<sup>5</sup> Adott esetben. Az interjú/írásbeli vizsga szakaszában nem vizsgálható kiválasztási szempontokat (mint például a posztgraduális diploma meglétét) az interjú/írásbeli vizsga során nem értékelik.

3. kiváló szervezőképesség, képesség egyszerre több feladat ellátására, a munka prioritásainak meghatározására és pontos megtervezésére, valamint a részletekre való odafigyelésre, szoros határidők mellett;
4. nagyon jó interperszonális és csapatmunka-készségek, különösen multikulturális környezetben;
5. szolgáltatás- és ügyfélközpontú hozzáállás nagyon jó kommunikációs készségekkel párosítva;
6. pontosság és a részletek szem előtt tartása;
7. az EASO küldetésének és szervezeti felépítésének ismerete;
8. elengedhetetlen az angol nyelv kiváló írásbeli és szóbeli ismerete, valamint az elektronikus irodai berendezések és alkalmazások (szövegszerkesztés, táblázatkezelés, prezentációk, elektronikus kommunikáció, internet stb.) használatának képessége;
9. A pályázókat a fentiek tekintetében írásbeli teszt vagy gyakorlati próba alapján is értékeljük.

#### **4. KIVÁLASZTÁS ÉS KINEVEZÉS**

Az EASO jogalapjául szolgáló rendeletet 2010 májusában fogadták el (az Európai Unió Hivatalos Lapja L 132., 2010.5.29.).

A pályázók alkalmasságát kiválasztási bizottság értékeli az alapján, hogy a jelentkezési határidő napján megfelelnek-e valamennyi pályázati feltételnek.

A feltételeknek eleget tevő pályázók pályázatait a kiválasztási szempontok szerint is értékelik. Ezt az értékelést követően a legelőrébb sorolt pályázókat írásbeli kompetenciatesztre és interjúra hívhatják be, amely angolul zajlik.

Az interjú az alábbi elemekből áll:

- általános alkalmasság és a feladatok ellátásához szükséges szintű nyelvi készségek, összhangban az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 12. cikke (2) bekezdésének e) pontjával;
- a jelentkezők profiljával kapcsolatos egyedi kompetenciák az e pályázati felhívásban rögzített kiválasztási szempontoknak megfelelően.

Az interjúra behívott pályázóknak magukkal kell vinniük az alábbi dokumentumok másolatát:

- az állampolgárságot igazoló okmány (például útlevél);
- az iskolai végzettséget és a szakmai képezéseket igazoló bizonyítványok, különös tekintettel a szóban forgó álláshely betöltését lehetővé tévő oklevelekre;
- a szóban forgó álláshely betöltését lehetővé tévő képzettség megszerzését követően szerzett szakmai tapasztalatokat bizonyító dokumentumok, amelyek egyértelműen tartalmazzák a kezdő

és záró időpontokat, a munkaidő típusát (teljes vagy részmunkaidő), valamint az ellátott feladatok jellegét.

A kiválasztási bizottság a sikeres pályázók listáját a kinevezésre jogosult hatóság elé terjeszti, amely határoz a sikeres pályázó kinevezéséről és a meghirdetett álláshelyre vonatkozó tartaléklista felállításáról. Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a tartaléklistára kerülés nem garantálja a felvételt. A felvétel az álláshelyek rendelkezésre állásától és a költségvetéstől függ.

Az álláshelyre vonatkozó tartaléklista 2019. december 31-ig érvényes, érvényességi ideje a kinevezésre jogosult hatóság döntése alapján meghosszabbítható.

A sikeres pályázót a szerződés aláírása előtt felkérjük, hogy jelenjen meg az intézmények egyik orvosa előtt egy kötelező orvosi vizsgálaton annak érdekében, hogy az EASO meggyőződhessen arról, hogy a pályázó megfelel az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 28. cikkének e) pontjában előírt követelménynek.

## 5. ESÉLYEGYENLŐSÉG

Az EASO esélyegyenlőségi politikát alkalmaz, és minden pályázatot nemen, fajon, bőrszínen, etnikai vagy társadalmi származáson, genetikai jellemzőkön, anyanyelven, valláson, politikai vagy bármilyen egyéb véleményen, nemzeti kisebbséghez való tartozáson, vagyonon, születésen, fogyatékoságon, életkoron vagy szexuális irányultságon alapuló megkülönböztetés nélkül fogad el.

## 6. FOGLALKOZTATÁSI FELTÉTELEK

A szerződéses alkalmazottat a felvételi bizottság ajánlására, a felvételi eljárást követően az ügyvezető igazgató nevezi ki.

A munkatárs az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 3. cikkének a) pontja szerint szerződéses alkalmazottként kerül felvételre 3 éves, meghosszabbítható időtartamra. A szóban forgó szerződéses alkalmazotti álláshely az FG III-as besorolási fokozatba tartozik.

A sikeres pályázók a felvételt követően kilenc hónapos próbaidőt teljesítenek.

Az **FG III-as besorolású (1. fizetési fokozat) szerződéses alkalmazott** fizetése egy **2704,38 euró** összegű alapilletményből áll, amelyet korrekciók együtthatóval igazítanak ki (Málta esetében ez jelenleg 90,2%), és amelyhez adott esetben különféle juttatások, például külföldi munkavégzési és családi támogatások járulnak. A személyzet tagjainak illetményére uniós forrásból vonatkozik. A személyzet tagjai mentesülnek a nemzeti jövedelemadó alól, és az uniós társadalombiztosítási és nyugdíjrendszer tagjaivá válnak.

A szerződéses alkalmazottak munkavégzési feltételeivel kapcsolatos további információkért kérjük, tanulmányozza az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételeket:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:HU:PDF>

A munkavégzés helye **Valletta Harbour (Málta)**.



## 7. PÁLYÁZATI ELJÁRÁS

A pályázat érvényességéhez a pályázóknak:

- az EASO honlapján található hivatalos jelentkezési lapot kell használniuk; a jelentkezési lapot angolul kell benyújtani, és valamennyi részt hiánytalanul ki kell tölteni;
- pályázatukat elektronikus levélben határidőig a következő címre kell eljuttatniuk: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu);
- az e-mail tárgyában meg kell jelölniük e pályázati felhívás hivatkozási számát és mellette a pályázó vezetéknévét.

A hiányos pályázatokat kizárják és elfogadhatatlanként kezelik. Az egyazon pályázat keretében egynél több álláshelyre jelentkezőket szintén kizárják.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a kiválasztási eljárás több hónapon át eltarthat.

Az állásajánlatot kapó pályázóknak be kell nyújtaniuk diplomáik, valamint a szakmai tapasztalataikat igazoló okmányok eredeti példányát vagy hiteles másolatát.

A kiválasztási folyamat megkönnyítése érdekében a pályázókkal folytatott, ezen állással kapcsolatos kommunikáció angol nyelven zajlik.

A pályázók semmilyen körülmények között nem léphetnek közvetlen vagy közvetett kapcsolatba a kiválasztási bizottsággal e felvételt érintően. A kinevezésre jogosult hatóság fenntartja a jogot minden olyan pályázó kizárására, aki figyelmen kívül hagyja ezt az utasítást.

### Határidő:

A pályázatok benyújtási határideje **2019. október 31., 13.00 óra** (brüsszeli idő szerint). Az EASO az e határidő után beérkező pályázatokat figyelmen kívül hagyja.

A pályázók számára erősen ajánlott, hogy pályázatuk beadásával **ne várják meg a határidő napját**. Az EASO nem felel a pályázatok technikai nehézség vagy más, adott esetben felmerülő tényezők miatti késedelmes benyújtásáért.

**Ha megállapítást nyert, hogy a pályázó a kiválasztási eljárás bármely szakaszában hamis információkat szolgáltatott, az EASO a kérdéses pályázót kizárhatja.**

## 8. ADATVÉDELEM

A pályázó által benyújtott adatok feldolgozásának célja a pályázó jelentkezésének vagy jelentkezéseinek kezelése az esetleges kiválasztás és az EASO általi felvétel céljából.

Az EASO nem hozza nyilvánosságra a tartaléklistára felkerült sikeres pályázók nevét. Lehetséges ugyanakkor, hogy a felvétel és a kapcsolódó tervezés céljából az EASO vezetősége hozzáférhet a tartaléklistákhoz és – egyes esetekben – valamely pályázó jelentkezési lapjához (az igazoló dokumentumokhoz nem, azokat a személyzeti osztály őrzi). A fel nem vett pályázók pályázati anyagait a tartaléklista lejártának időpontjától számítva két évig tárolják, ezt követően megsemmisítik.



A pályázóktól kért személyes adatok a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2018. október 23-i [\(EU\) 2018/1725](#) európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (EGT-vonatkozású szöveg) megfelelően kerülnek feldolgozásra.

## 9. FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSOK

Az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata és az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 90. cikkének (2) bekezdése alapján a jelölt panaszt nyújthat be az őt hátrányosan érintő cselekményekkel szemben. A panaszt az értesítés időpontjától számított 3 hónapon belül kell benyújtani a következő címre:

### **The Executive Director**

**Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal**

**MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917**

**Málta**

A panasz elutasítása esetén, az Európai Unió működéséről szóló szerződés 270. cikke, valamint az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata és az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 91. cikke alapján a jelölt kérheti a cselekmény bírósági felülvizsgálatát. A fellebbezést az értesítés napjától számított 3 hónapon belül kell benyújtani a következő címre:

### **Az Európai Unió Bírósága**

**Rue du Fort Niedergrünwald**

**L-2925 Luxembourg**

**Luxemburg**

Ha úgy véli, hivatali visszásságot tapasztalt, panaszt nyújthat be az európai ombudsmannak a panasz alapjául szolgáló tényeknek a panaszos tudomására jutásától számított két éven belül (lásd: <http://www.ombudsman.europa.eu>), amelyet a következő postai címre is elküldhet:

### **Európai ombudsman**

**1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403**

**F-67001 Strasbourg Cedex**

**Franciaország**

Kérjük, vegye figyelembe, hogy az európai ombudsmanhoz benyújtott panasznak nincs felfüggesztő hatálya az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata és az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 90. és 91. cikkében a panaszok benyújtására vagy az Európai Unió működéséről szóló szerződés 270. cikke szerinti fellebbezés benyújtására megadott időszakra nézve.