

## III

(Közlemények)

## EURÓPAI ALAPÍTVÁNY AZ ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEK JAVÍTÁSÁÉRT

### NYÍLT PÁLYÁZATI HIRDETMÉNY: ÜGYFÉLKAPCSOLATI IGAZGATÓ

**Hivatkozási szám: EF 04/10**

(2005/C 113 A/01)

Az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért az Európai Unió dublini székhelyű, az Európai Közösségek Minisztereinek Tanácsa által rendeletileg létrehozott önálló szerv. Az Európai Alapítvány nyílt pályázatot hirdet üresedés betöltése és tartaléklista létrehozása céljából az alábbi posztra:

#### **ÜGYFÉLKAPCSOLATI IGAZGATÓ (nőknek vagy férfiaknak)**

*Az Alapítvány az esélyegyenlőség elve alapján alkalmazza munkatársait.*

Kérjük a pályázókat, hogy alaposan tanulmányozzák a pályázati hirdetményt, és csak a hivatalos pályázati űrlapot használják.

#### **I. FELADATKÖR**

Az ügyfélkapcsolati igazgató az Alapítvány ügyfélkapcsolati tevékenységeinek napi ügymenetéért felelős. Egy kommunikációs szakértőkből álló csapat élén közvetlenül az Információs és kommunikációs technológiai csoport vezetőjének jelent, és kulcsszerepe van annak biztosításában, hogy az ügyfélkapcsolati stratégia kialakítása elősegítse az Alapítvány hatékony és eredményes működését.

Az állás betöltője a következőkért felel:

- részvétel az Alapítvány teljes körű kommunikációs és információs stratégiájának fejlesztésében és alkalmazásában,
- promóciós stratégiák tervezése és megvalósítása az Alapítvány termékeihez és információs szolgáltatásaihoz, ideértve számos kiadványt, CD-ROM-ot és kampányanyagot,
- az Unió egészére kiterjedő információs tevékenységek irányítása, beleértve célzott kommunikációs kampányok, konferenciák és egyéb események szervezését,
- egy vezetői szinten működő, hatékony kommunikációs hálózat kifejlesztése és fenntartása,
- az Alapítvány ügyfélkapcsolati ügyeinek és egyéb promóciós tevékenységeinek igazgatása,

- az Alapítvány ügyfélkapcsolati tevékenységeivel kapcsolatos szolgáltatásokhoz szükséges beszerzési eljárásokkal és szerződésekkel kapcsolatos ügyek igazgatása, ideértve különféle rendezvények szervezését és promóciós tevékenységek ellátását,
- az utasításoknak megfelelő, egyéb kötelességek és felelősségek vállalása.

## II. FELVÉTELI FELTÉTELEK

A versenyvizsgán bárki részt vehet, aki a pályázat benyújtásának határidejekor eleget tesz a következő feltételeknek:

### A. ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

- az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára,
- állampolgári jogait akadálytalanul gyakorolhatja,
- a sorkatonai szolgálatra vonatkozó törvényekben előírt kötelezettségeinek már eleget tett,
- képes jelleméről, a meghatározott munkaköri kötelességek teljesítésére való alkalmasságáról referenciákkal szolgálni.

### B. KÜLÖNLEGES FELTÉTELEK

#### 1. Végzettséggel és szakmai tapasztalattal kapcsolatos követelmények:

- a munkakörrel egybevágó egyetemi fokozat vagy ennek megfelelő képesítés, mely feljogosít posztgraduális tanulmányok folytatására; kommunikáció szakon vagy ahhoz kapcsolódó területen szerzett fokozat előnyt jelent,
- legalább 5 éves, egyetem utáni, kommunikáció terén szerzett szakmai tapasztalat vezetői szinten,
- külső vállalkozók irányításában, különféle kommunikációs területeken szerzett tapasztalat,
- kitűnő kapcsolatteremtő és előadói képességek,
- az alábbiak ismerete és/vagy ezekkel kapcsolatos tapasztalat előnyt jelent:
  - az Európai Unió intézményei és ezek terjesztési csatornái,
  - az Európai Bizottság eljárásai és rendeletei.

#### 2. Nyelvtudás

Magas szinten kell ismernie az Európai Unió egyik hivatalos nyelvét (a cseh, dán, holland, angol, észt, finn, francia, német, görög, magyar, olasz, lett, litván, máltai, lengyel, portugál, szlovák, szlovén, spanyol vagy svéd nyelvet), és megfelelő szinten kell ismernie az Európai Unió legalább még egy hivatalos nyelvét, beleértve az angolt is. Az Európai Unió egyéb hivatalos nyelveinek ismerete kívánatos.

A felvételi feltételeknek való megfelelést bizonyítani kell a vonatkozó dokumentumok (diplomák, egyetemi hatóságok és munkaadók által kiadott igazolások stb.) bemutatásával.

A fent említett követelményeken kívül a sikeres pályázó kiválóan ismeri a vonatkozó uniós és nemzeti politikai fejleményeket, és képes világosan azonosítani a célcsoportokat és azok szükségleteit. Ezenkívül stratégiai és újító megközelítésmódot alkalmaz a munkában és problémamegoldásban. A sikeres pályázó kiváló vezetői adottságokkal rendelkezik, beleértve a stratégiai látásmódot, az eligazító- és döntőképesítést, továbbá a felelősség vállalására való hajlandóságot. A sikeres pályázó képes a munka és a projektek tervszerű és strukturált irányítására. A sikeres pályázó mindig szem előtt tartja az

ügyfélszolgálat és a minőség szempontjait. Fontos, hogy erős meggyőzőképessége legyen, az ötleteket, elképzeléseket és elgondolásokat világosan és könnyen tudja közölni szóban és írásban egyaránt, akár kollégáival, akár az Alapítvány részvényeseivel vagy más közönséggel. A nemzetközi környezetben végzett munkához és az emberekhez való viszonyában minden esetben szakszerűség, csapatszellem és rugalmasság jellemzi.

### III. A VERSENYVIZSGA LEBONYOLÍTÁSA

A versenyvizsga a benyújtott pályázati űrlapok elbírálásán, illetve az első körben kiválogatott pályázók tesztelésén és meghallgatásán alapul.

#### A. A PÁLYÁZATOK ELBÍRÁLÁSA

1. Elkészül azon pályázók listája, akik benyújtották pályázatukat (a hivatalos pályázati űrlap felhasználásával és az előírt határidőn belül — lásd V. rész), és akik megfelelnek a II.A. részben foglalt általános követelményeknek. A listát és a pályázati űrlapokat megkapja a felvételi bizottság. A pályázatok elbírálásának megkönnyítése érdekében kérjük, hogy a pályázók csatolják pályázatukhoz angol nyelven írt önéletrajzukat is.
2. A felvételi bizottság elbírálja a pályázatokat, és összeállítja a II.B. részben foglalt speciális feltételeknek megfelelő pályázók listáját.

Döntését *kizárólag* a pályázati űrlapon megadott, az igazoló dokumentumokkal alátámasztott információk alapján hozza meg. Ebben a szakaszban szűri ki azokat a pályázókat, akik nem felelnek meg a II. szakaszban foglalt szükséges feltételeknek, illetve akik nem nyújtották be az igazoló dokumentumokat az előírt határidőn belül. Az önéletrajz nem számít igazoló dokumentumnak.

A legalkalmasabb pályázókat a felvételi bizottság behívja tesztelésre és meghallgatásra.

3. Információ a pályázóknak:

A pályázók minden versenyszakasz végén személyes levelet kapnak a rájuk vonatkozó döntésről.

#### B. TARTALÉKLISTA

Az alkalmasnak talált pályázókról az Alapítvány tartaléklistát állít össze.

Ez a lista toborzási tartalékként használható későbbi megüresedések esetén. Érvényessége a mostani pályázat benyújtási határidejétől számított két évig tart, és meghosszabbítható. A sikeres pályázók minden hosszabbításról időben értesítést kapnak.

### IV. FOGLALKOZTATÁSI FELTÉTELEK

*Kategória és fokozat:*

A sikeres pályázót A7-es (A\*6-os) besorolással veszik fel.

*A munkavégzés helye:*

Dublin, Írország. Az állás betöltőjének az Alapítvány irodahelyiségeitől ésszerű távolságon belül kell laknia.

*Illetmény:*

A kezdeti, havi alapilletményt — az állás betöltőjének képzettségétől és szakmai tapasztalatától függően — az Európai Közösségek tisztviselői személyzeti szabályzatának 66. cikkében foglalt illetménytáblázat A7-es besorolási fokozata szerinti 1-től 3-ig terjedő fizetési fokozat, adott esetben pedig a közösségi tisztviselők módosított szabályzata reformált rendelkezéseinek megfelelően az A\*6-os besorolási fokozat határozza meg<sup>(1)</sup>. Az illetményt, amennyiben helyénvaló, a vonatkozó személyzeti szabályzatban meghatározott juttatásokkal növelni kell.

Az illetményt közösségi adó és egyéb, a személyzeti szabályzatban meghatározott levonások terhelik. Mentésül azonban mindenfajta nemzeti adóteher alól.

Az illetményre a jelenleg 122,3 %-os írországi súlyozási tényezőt fogják alkalmazni.

## V. A PÁLYÁZATOK

A pályázóknak a Hivatalos Lap e számában található űrlapot *kell* használniuk, mely az Alapítvány honlapjáról is letölthető: [www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int). A kitöltött, *aláírt* űrlapot, illetve a csatolt angol nyelvű önéletrajzot és az igazoló dokumentumok (diplomák, munkaviszonyt igazoló dokumentumok vagy az űrlapon tett nyilatkozatokat alátámasztó egyéb iratok) mellékelte fénymásolatát legkésőbb a postai bélyegzővel tanúsított **2005. június 13-ig**, lehetőleg ajánlott küldeményként kell postázni a következő címre:

Ms Aoife Caomhánach  
Secretary to Selection Committee  
(Reference EF 04/10)  
European Foundation for the Improvement of Living  
and Working Conditions  
Wyattville Road  
Loughlinstown  
Dublin 18  
Ireland  
e-mail: [recruit@eurofound.eu.int](mailto:recruit@eurofound.eu.int)

## VI. FONTOS INFORMÁCIÓK A PÁLYÁZÓKNAK

- A pályázóknak az e hirdetésben említett hivatalos űrlapot kell használniuk.
- A pályázati űrlapot angolul kell kitölteni.
- Pályázatuk készítésekor a pályázók semmiképpen nem hivatkozhatnak korábbi pályázatok kapcsán benyújtott dokumentumokra, pályázati anyagokra vagy egyéb űrlapokra.
- Az ajánlatot kapott sikeres pályázók kötelesek bemutatni eredeti diplomájukat, tudományos fokozataikat és az előző munkaviszonyaikat igazoló dokumentumokat.
- Az elküldött igazoló dokumentumokat a pályázók nem kapják vissza.
- Kérjük a pályázókat, hogy ha időközben levelezési címük megváltozik, azt írásban jelezzék, feltüntetve a pályázat számát.

---

<sup>(1)</sup> A Miniszterek Tanácsa megfontolás tárgyává teszi az Európai Alapítvány személyzete jogállásának megváltoztatására irányuló javaslatot. Ezt alkalmasint jóvá is hagyja, és ez esetben, ha a kinevezésre a közösségi tisztviselők személyzeti szabályzatára való áttérés után kerül sor, a munkakört az A\*6-os besorolással töltik be.

- 
- Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a felvételi bizottság tevékenysége és tanácskozásai bizalmas jellegűek. Tilos a pályázóknak vagy a nevükben másoknak a felvételi bizottsággal közvetlen vagy közvetett kapcsolatot létesíteniük. A versennyel kapcsolatos minden kérdést, információ vagy dokumentáció iránti kérelmet a felvételi bizottság titkárának, Aoife Caomhánach-nak (e-mail: recruit@eurofound.eu.int) kell címezni.
  - Az elektronikus formában küldött pályázatok nem fogadhatók el.
-



**European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions**

**APPLICATION FORM**

(to be completed in block capitals using black ink)

PHOTOGRAPH  
(COMPULSORY)

**OPEN COMPETITION EF 04/10  
Customer Relations Manager**

1.	Surname (¹):		Forenames:	
----	--------------	--	------------	--

2.	Address:				
	Street:		No:		
	Postcode:		Town:		Country:
	Tel. No (work):		Tel. No (home):		E-mail:

3.	Date of birth:		4.	Sex	Male		Female	
----	----------------	--	----	-----	------	--	--------	--

5.	Present nationality (if dual, indicate both):	
----	---	--

6.	If you have worked or are working as an official or other servant of the European Union, tick the relevant box below:													
	Institution	Commission		Council		Parliament		Court of Justice		Economic and Social Committee		Court of Auditors		Other
	Administrative position:		Official/temporary/auxiliary/member of local staff											
	Grade:		since:					Personnel No:						

7.	<b>Knowledge of languages:</b> <b>Place the following numbers (1, 2, 3, 4 or 5) in the appropriate box or boxes:</b> 1 - for your mother tongue or main language <b>For languages other than your mother tongue or main language:</b> 2 - fluent knowledge - can read, write and speak language fluently 3 - can read and speak language 4 - can read and write language 5 - passive knowledge				
----	---	--	--	--	--

Language	1	2	3	4	5

(¹) IMPORTANT: Your application will be registered under this name. Please use it and quote the number of the competition in all correspondence. Any other name (e.g. maiden name) appearing on diplomas or certificates accompanying this application should be indicated below:

8.	Education (attach photocopies of certificates):
----	---

A. Primary, secondary, advanced secondary or technical education			
Name and address of establishment (town and country)	Years of study		Candidates and/or diplomas obtained State official length of course and main subjects
	from	to (!)	
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

B. Higher education			
Name and address of university or other establishment (town and country)	Years of study		Degree or diploma obtained State official length of course and main subjects
	from	to (!)	
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

C. Postgraduate education			
Name and address of university or institute (town and country)	Years of study		Diplomas or other qualifications obtained
	from	to (!)	
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

(!) State date (month and year) when the qualification was obtained.

9.	Published works:
	.....

Continue on additional sheets if necessary.

10.	(a) Management skills	
	Describe your experience with management of staff and finance: <i>(Continue on additional sheets if necessary)</i>	
	.....	
	.....	
	.....	
	.....	
	(b) ICT Skills <i>(Continue on additional sheets if necessary)</i>	
Program(s) used:	.....	
Systems used:	.....	
Level of proficiency:	.....	



13.	Have you been successful in previous competitions organised by the European Union? (tick relevant box)	Yes		No	
	If yes, state which competition:			Date of competition	

14.	Long periods spent working or studying abroad (please indicate countries visited, dates and reasons for stay):
	.....

15.	Interests and skills not connected with work, including social and sports activities:
	.....

16.	Name, address and telephone number of persons who can be contacted should you not be available:
	.....

17.	Have you ever been convicted or found guilty of any offence by any court? If so, give details:
	.....

18.	Name and contact details of referees	
	Name	Name
	Address	Address
	.....	.....
	Tel. No	Tel. No
	E-mail address	E-mail address

19.	How did you hear about this competition?			
	<input type="checkbox"/> National press	<input type="checkbox"/> Official Journal of the European Union	<input type="checkbox"/> European Foundation website	<input type="checkbox"/> Friend
	<input type="checkbox"/> Other (please specify):			

**Declaration**

I, the undersigned: .....  
 declare on my word of honour that the information provided above is true and complete. I further declare on my word of honour that:  
 (i) I am a national of one of the Member States and enjoy my full rights as a citizen;  
 (ii) I have fulfilled any obligations imposed on me by the laws concerning military service;  
 (iii) I meet the character requirements for the duties involved.

I undertake to produce on request supporting documents in respect of points (i), (ii) and (iii) above and accept that failure to do so may invalidate this application.

I am willing to undergo the compulsory medical examination to ensure that I am physically fit to perform the duties involved.

I have provided details of referees who may be approached regarding my candidature and give my permission that they may be contacted.

Date and signature: .....

**DO NOT FORGET TO SIGN!**

**(Your curriculum vitae and your letter of motivation, with copies of both documents in English, must be attached)**

# Eligibility and Selection Criteria Grid

## Customer Relations Manager

(Reference EF/04/10)

Last Name (in capitals): .....

First name: .....

Gender: Male/Female

---

### A. ELIGIBILITY CRITERIA

(1)	I have a level of education that corresponds to completed university studies attested by a degree/diploma when the normal period of university education is four years or more.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(2)	I have at least five years post-graduate professional experience (following the award of the degree) in communications at management level.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Number of years professional experience following the award of my diploma/degree.		
(3)	I have a thorough knowledge of at least two languages of the European Union.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(4)	I have proven abilities to use electronic office equipment (word processing, spreadsheets, e-mail, internet, etc.).	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(5)	I am a national of a Member State of the European Union.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(6)	I am entitled to full rights as a citizen.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(7)	I have fulfilled any obligations imposed by the applicable laws concerning military service.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(8)	I meet the character requirements for the duties involved.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
(9)	I am physically fit to perform the duties linked to the post.	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

## B. SELECTION CRITERIA

(1 = slight; 2 = good; 3 = very good; 4 = excellent)

(10)	My professional experience in the field is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(11)	My command of English is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(12)	My command of my second language is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(13)	My knowledge of EU procedures and regulations is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(14)	My knowledge of EU institutions and their dissemination channels is:	
(15)	My ability to manage a team is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(16)	My proven decision-making skills are:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(17)	My interpersonal and presentation skills are:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(18)	My communication and influencing skills are:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(19)	My experience of working at management level is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(20)	My knowledge of EU contracting and procurement procedures is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
(21)	My record of achievement as a manager of change is:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>



**Please complete with your name and address:**

Name	.....
Address	.....
	.....
	.....
	.....
	.....
	.....
	.....

**We acknowledge receipt of your application form for OPEN COMPETITION:**

**EF04 / 10 Customer Relations Manager**

**You will be informed in due course whether your application has been accepted**

**Please do not telephone or write to the Foundation as this will only delay the processing of applications.**