



Luxembourg, 2022. május 6.

**HIV.:** CDT-ACIII-2022-01  
**Belső ügyfélszolgálati asszisztens**

**BESOROLÁS:** GF III

**OSZTÁLY:** Informatikai osztály

**MUNKAVÉGZÉS HELYE:** Luxembourg

---

Az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontja (a továbbiakban: „a Fordítóközpont”) 1994-ben jött létre abból a célból, hogy fordítási szolgáltatásokat nyújtson az Európai Unió különböző szerveinek. Székhelye Luxembourgban található. Létrejötté óta a Fordítóközpont munkaterhe jelentősen megnövekedett, jelenleg körülbelül 200 alkalmazottal rendelkezik.

Az Informatikai Osztály ügyfélszolgálati részlege munkaerőigényének a kielégítése céljából a Fordítóközpont kiválasztási eljárást szervez, hogy ügyfélszolgálati asszisztens felvételére szolgáló, szerződéses alkalmazotti tartaléklistát hozzon létre.

Az állást betöltő személy feladata, hogy az Informatikai Osztály munkatársaival együttműködve a Fordítóközpont belső és külső felhasználói (ügyfelek / beszállítók) számára biztosítsa az informatikai támogatási funkciókat és a szolgáltatáskérések végrehajtását.

A Fordítóközpont informatikai ügyfélplatformja (munkaállomások) a Microsoft Office 2019 és 365 operációs rendszeren (Outlook és Teams) és belső fejlesztésű alkalmazásokon alapul.

### **FELADATKÖR**

- a) A közvetlen felettes támogatása: az ügyfélszolgálati részleg vezetője napi munkájának támogatása; fejlesztési javaslatok a feladatokhoz kapcsolódó területeken; az adminisztratív és technikai dokumentumok aktualizálása, hozzájárulás a megfelelő munkahelyi és bizalmi légkör fenntartásához, elősegítve a szolgálat minőségének folyamatos javítását.

b) Irányítás és nyomon követés:

- A felhasználók támogatása:
    - A Fordítóközpontban használt eszközökkel és szoftverekkel kapcsolatos **felhasználói események** nyomon követése (1. szintű támogatás minden területen; 2. szintű támogatás az ügyfél operációs rendszerrel és a szabványos irodai szoftverekkel kapcsolatban), hozzájárulva a minőségi felhasználótámogatás biztosításához; a kisebb, átmeneti problémák megkülönböztetése a nagyobb problémáktól, amelyek szükségessé teszik az információk átadását más szereplőknek (az ügyfélszolgálati rendszer vagy más részlegek alkalmazottainak), hozzájárulva az egységes és nagyteljesítményű számítógépes rendszert biztosító környezet létrehozásához és fenntartásához.
    - Az ügyfélszolgálat katalógusában szereplő **szolgáltatáskérések** végrehajtása: az ügyfelek berendezéseinek (munkaállomás és perifériák) installálása és áthelyezése, automatizált szoftvertelepítési és -karbantartási megoldások felhasználása, technikai segítség videókonferenciák során, a humán-erőforrás részleg és az igazgatótanács által szervezett online kiválasztási eljárások, távmunka-berendezések előkészítése stb., hozzájárulva a Fordítóközpont informatikai ügyfélkörnyezetének hatékony kezeléséhez.
  - Hardverhibák nyomon követése: a különféle ügyféleszközökön bekövetkező **hardverhibák nyomon követése**, hozzájárulva a nagyteljesítményű hardver felhasználók számára történő biztosításához.
  - Dokumentáció és képzés: a Fordítóközpont informatikai környezetével kapcsolatos **technikai dokumentáció** és **használati útmutatók** kidolgozása és **képzések** nyújtása, elsősorban az új felhasználók számára.
- c) Egyéb támogatási tevékenységek: a berendezések átvétele és ellenőrzése, a meglévő eljárások alkalmazása és az azok fejlesztésében való részvétel, a különböző részlegek közötti kommunikáció biztosítása a támogatással összefüggésben, kapcsolattartás az ügyfelekkel, beszállítókkal és külső partnerekkel.

## A. KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUMOK

A kiválasztási eljárásban azok a pályázók vehetnek részt, akik a pályázatok benyújtásának határidejéig, azaz 04.06.2022-ig megfelelnek a következő feltételeknek:

### (1) PÁLYÁZATI FELTÉTELEK

- az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára;
- Képesítések:
  - i) oklevéllel igazolt felsőfokú végzettség,
  - ii) oklevéllel igazolt, a felsőoktatásban való részvételre jogosító középfokú végzettség és legalább hároméves megfelelő szakmai tapasztalat;

- Nyelvismeret: egy uniós hivatalos nyelv alapos (legalább C1 szintű) ismerete és egy másik uniós hivatalos nyelv kielégítő, a feladatok ellátásához szükséges mértékű (legalább B2 szintű) ismerete<sup>1</sup>.

## **(2) ALAPVETŐ SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KÉSZSÉGEK**

- Az informatika területén végzett releváns, diplomával tanúsított befejezett tanulmányok;
- A felhasználók számítógépes támogatása terén szerzett, legalább 2 éves igazolt tapasztalat;
- A Microsoft-megoldások és -eszközök megfelelő ismerete (Windows, Office 2019 és 365);
- A különböző ügyfél IT- berendezések (számítógépek, laptopok, IP-telefonok, személyi és multifunkcionális nyomtatók stb.) alapos ismerete;
- Egy incidens- és szolgáltatási kérelem-kezelő eszköz megfelelő ismerete;
- A videokonferencia-eszközök és -technológiák megfelelő ismerete;
- A távmunkával kapcsolatos eszközök és technológiák megfelelő ismerete;
- Kiterjedt tapasztalat műszaki és felhasználói dokumentáció írásában;
- Az angol nyelv legalább B2 szintű ismerete;

## **(3) ELVÁRT SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KÉSZSÉGEK**

- A CAT (Computer Aided Translation, számítógéppel támogatott fordítás) eszközök – SDL Studio vagy más eszköz – megfelelő ismerete;
- A SharePoint megfelelő ismerete;
- Tapasztalat egy munkaállomás-kezelő eszköz (Microsoft System Center Configuration Manager vagy egyéb) használatában;
- ITIL Foundation V3 tanúsítvány;
- Francia nyelvtudás

## **(4) ALAPVETŐ, NEM SZÁMÍTÁSTECHNIKAI JELLEGŰ KÉSZSÉGEK**

- Interperszonális készségek: csapatjátékos, jó szociális készség, többnyelvű környezetben való munkavégzésre való képesség;
- Felelősségtudat: diszkréció, titoktartás, fegyelem, elérhetőség, gyors és pontos munkavégzés;
- Szervezőkészség: különböző feladatok kezelésének és fontossági sorrendbe állításának képessége, módszeres hozzáállás, kezdeményezőkétség és sokoldalúság;
- Alkalmazkodóképesség: segítőkészség, nyomás alatti munkavégzésre való képesség, képesség a tanulásra és az informatikai környezet változásaihoz való alkalmazkodásra.

Ezeket a készségeket írásbeli vizsgán és egy felvételi elbeszélgetés keretében értékelik [lásd az alábbi B (2) (i) és (ii) pontokat].

---

<sup>1</sup> A közös európai nyelvi referenciakeret szerint meghatározott szintek.

## **B. KIVÁLASZTÁSI ELJÁRÁS**

### **(1) ELŐVÁLOGATÁSI SZAKASZ**

Az előválogatási szakasz két részből áll.

- Az első részben a fent említett [lásd A(1) pont] „Pályázati feltételeket” veszik alapul, és e szakasz annak megállapítását célozza, hogy a pályázók megfelelnek-e valamennyi kötelező pályázati feltételnek és a pályázati eljárás keretében megállapított általános követelményeknek. Az ezen feltételeket nem teljesítő pályázókat kizárják az eljárásból.
- A második részben a szakmai tapasztalatot és az alapvető számítástechnikai készségeket (A. 2. pont) veszik figyelembe. Az előválogatás során a pályázók 0-tól 20-ig terjedő pontszámot kaphatnak (a továbbjutáshoz szükséges minimum pontszám: 12).

A kiválasztási bizottság azt az 15 pályázót hívja meg a kiválasztási szakaszra, akik sikeresen teljesítették az előválogatási szakaszt, és a legmagasabb pontszámot érték el.

### **(2) KIVÁLASZTÁSI SZAKASZ**

A kiválasztási szakasz két részből áll:

- (i) Írásbeli vizsga (angol nyelven), amely a következőket foglalja magában:
  - Feleletválasztós teszt a pályázók által az A(2) és A(3) pontokban említett területeken szerzett tudás felmérésére.  
Időtartam: 30 perc
  - Esettanulmány a pályázók írásbeli készségeinek, elemzési készségeinek és az A(2) és A(3) pontokban említett területekhez kapcsolódó készségeinek értékelésére.  
Időtartam: 1 óra 30 perc

Az írásbeli vizsgán 20 pont érhető el: A feleletválasztós teszt 8 pontot ér, az esettanulmány pedig 12 pontot. Az írásbeli vizsgán minimálisan elérendő pontszám 12 pont.

Felhívjuk figyelmét, hogy azoknak a pályázóknak, akiknek fő nyelve az angol, a második nyelvükön kell letenniük az írásbeli vizsgát.

- (ii) Interjú a kiválasztási bizottság előtt, amely a pályázóknak a fent említett feladatkörök betöltéséhez szükséges képességeit értékeli. Az interjún emellett konkrétan ellenőrizhetik a pályázó szakismereteit, valamint az A(2), A(3) és A(4) pontokban említett területekkel kapcsolatos ismereteit.  
Felhívjuk figyelmét, hogy csak azok a pályázók kapnak meghívást interjúra, akik az írásbeli vizsgán megszerezték a minimálisan elérendő pontszámot.  
Az interjú legnagyobb része angol nyelven zajlik. A pályázók által megjelölt egyéb nyelvek ismerete is ellenőrizhető.  
Az interjú körülbelül 40 percig tart, és legfeljebb 20 pont szerezhető (a minimálisan elérendő pontszám: 12).

Az írásbeli vizsgára és az interjúra Luxembourgban kerül sor.

Az írásbeli vizsga és az interjú pontozása után a kiválasztási bizottság elkészíti a sikeres pályázók betűrendes tartaléklistáját. A sikeres pályázók azok, akik az írásbeli vizsgán elérték a minimálisan

szükséges összpontszámot, illetve az interjúban a minimális pontszámot. [lásd: (i) és (ii) pont]. A tartaléklistára való felkerülés nem jelent garanciát az alkalmazásra.

Az írásbeli tesztre és az interjúra behívott pályázóknak az interjú napján be kell nyújtaniuk a jelentkezési lapon megadott információkat igazoló dokumentumokat, azaz okleveleket, bizonyítványokat és a képzésüket és szakmai tapasztalatukat igazoló egyéb dokumentumokat, amelyek egyértelműen feltüntetik a kezdő és befejező időpontokat, az álláshelyet, a munkakör pontos jellegét stb. Amennyiben a vizsgákat távolról szervezik, a pályázók a fent kért igazoló dokumentumok másolatát e-mailben, az [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto:E-Selection@cdt.europa.eu) címre küldhetik. A tartaléklista összeállítása előtt a kiválasztási bizottság ellenőrzi az interjúban és az írásbeli vizsgákon sikeresen teljesítő pályázók igazoló dokumentumait.

A szerződés aláírása előtt a sikeres pályázóknak be kell nyújtaniuk a pályázati feltételek teljesítését igazoló valamennyi dokumentum eredeti példányát és hiteles másolatát. A tartaléklista 2022. december 31-ig érvényes, és ez az időtartam a Fordítóközpont munkaszerződések megkötésére jogosult hatóságának belátása szerint meghosszabbítható.

### **C. MUNKAERŐ-FELVÉTEL:**

A költségvetési helyzettől függően a kiválasztott pályázó az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételeknek<sup>2</sup> megfelelően két évre szóló (megújítható) szerződést kaphat. Az elvégzendő feladatok bizalmassági szintjétől függően előfordulhat, hogy a kiválasztott pályázónak biztonsági átvilágításon kell átesnie.

A kiválasztott pályázó a III. tisztségcsoportba nyer felvételt. A 8. besorolási fokozat (első fizetési fokozat) havi alapilletménye 2 830,56 EUR. Az alapilletmény mellett az alkalmazottak különböző juttatásokra is jogosultak lehetnek, például háztartási támogatásra, (az alapilletmény 16%-ának megfelelő) külföldi munkavégzési támogatásra stb.

A kiválasztott pályázónak az elfogadhatósághoz ezenkívül a következő feltételeket kell teljesítenie a kinevezése előtt:

- sorkatonai kötelezettség teljesítése;
- a feladatok elvégzéséhez szükséges erkölcsi bizonyítványt benyújtotta (teljes jogú állampolgár)<sup>3</sup>;
- az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 82. cikkének (3) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek való megfelelés érdekében a Fordítóközpont által előírt orvosi vizsgálaton való részvétel.

---

<sup>2</sup> Kellően indokolt esetekben a munkaszerződés megkötésére jogosult hatóság dönthet úgy, hogy korlátozott időtartamra köt szerződéseket. Az ilyen szerződések különösen a korlátozott időtartamú projektek esetében indokoltak, amennyiben a Központnak naprakész ismereteket kell szereznie egy adott területen, vagy hiányzás esetén helyettesítenie kell az alkalmazottakat.

<sup>3</sup> A pályázóknak a büntetlen előéletet igazoló erkölcsi bizonyítványt is be kell nyújtaniuk.

## **D. PÁLYÁZATI ELJÁRÁS**

Az érdeklődő pályázóknak a határidő előtt, a Systal-on keresztül ([https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en\\_US](https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US)) online kell benyújtaniuk pályázatukat.

A pályázóknak a jelentkezéskor fel kell tüntetniük fő nyelvüket és második nyelvüket. Ezeket az információkat figyelembe veszik az írásbeli vizsga nyelvének meghatározásakor.

Nyomatékosan javasoljuk, hogy a jelentkezéssel ne várjanak az utolsó napig. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a jelentkezési határidő közeledtével a rendszer egyre terheltebbé válik. Ilyen esetben nehéz lehet határidőn belül elküldeni a jelentkezést.

## **ESÉLYEGYENLŐSÉG**

A Fordítóközpont esélyegyenlőségi politikát alkalmaz, a pályázatokat életkorra, faji hovatartozásra vagy politikai, filozófiai vagy vallási meggyőződésre, nemre vagy szexuális irányultságra, fogyatékosagra, családi állapotra vagy családi helyzetre tekintet nélkül elfogadja.

## **FÜGGETLENSÉG ÉS ÉRDEKNYILATKOZAT**

Az állás betöltője nyilatkozatot tesz, hogy a közérdeket szem előtt tartva függetlenül jár el, és minden olyan érdekeltségéről is nyilatkozik, amely befolyásolhatja függetlenségét.

## **E. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK**

### **FELÜLVIZSGÁLAT – JOGORVOSLAT – PANASZ**

A kiválasztási eljárás bármely szakaszában azok a pályázók, akik sérelmesnek találnak egy adott döntést, a kiválasztási bizottság elnökéhez fordulhatnak a döntés tisztázása érdekében, fellebbezést nyújthatnak be, vagy panaszt tehetnek az európai ombudsmannál (lásd 1. melléklet).

### **A PÁLYÁZÓKNAK AZ ŐKET ÉRINTŐ INFORMÁCIÓKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS IRÁNTI KÉRELMEI**

A kiválasztási eljárás keretében a pályázók az alább leírt feltételek mellett hozzáférhetnek az őket közvetlenül, egyénileg érintő, bizonyos információkhoz. Ezen konkrét jog értelmében a kiválasztási eljárásban való részvételével kapcsolatos, kiegészítő információk adhatók az azokat kérelmező pályázónak. Az információkhoz való hozzáférés iránti kérelmet a kiválasztási bizottság elnökéhez kell írásban intézni. A kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül a pályázó választ kap a kérelmére. A kérelmeket a szabállyal összhangban a bizottságok munkájának bizalmas jellegét figyelembe véve kezelik.

### **A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME**

A Fordítóközpont (a kiválasztási eljárás szervezéséért felelős szervként) ügyel arra, hogy a pályázók személyes adatainak kezelése 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 (HL L 295., 2018.11.21., 39. o.) megfelelően történjen. Ez a rendelkezés különösen az említett adatok bizalmas jellegére és biztonságára vonatkozik.

A pályázók jogosultak arra, hogy bármikor az európai adatvédelmi biztoshoz ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)) forduljanak.

Kérjük, tanulmányozza a [konkrét adatvédelmi nyilatkozatot!](#)

## **1. MELLÉKLET FELÜLVIZSGÁLAT IRÁNTI KÉRELEM – FELLEBBEZÉS – PANASZTÉTEL AZ EURÓPAI OMBUDSMANNÁL**

Mivel a kiválasztási eljárásokra az EU személyzeti szabályzata alkalmazandó, kérjük, vegye figyelembe, hogy minden eljárásra a személyzeti szabályzat titoktartási követelményei vonatkoznak. Amennyiben a kiválasztási eljárás bármely szakaszában a pályázók úgy ítélik meg, hogy egy adott határozat sértette az érdekeiket, a következő eszközöket alkalmazhatják:

### **I. PONTOSÍTÁS VAGY FELÜLVIZSGÁLAT KÉRELMEZÉSE**

- További tájékoztatás vagy felülvizsgálat iránti kérelem benyújtása levélben, a pályázó álláspontjának kifejtésével, az alábbi címre:

#### **A kiválasztási bizottság elnöke CDT-ACIII-2019/01**

Centre de traduction  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Bureau 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

a döntésről értesítő levél feladásának napjától számított 10 napon belül. A kiválasztási bizottság a lehető legrövidebb időn belül válaszol a kérelemre.

### **II. FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁS**

- Az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 90. cikkének (2) bekezdésén alapuló fellebbezés, a következő címre küldve:

#### **A munkaszerződés megkötésére jogosult hatóság (Hiv.: CDT-ACIII-2019/01)**

Centre de traduction  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Bureau 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

E két eljárástípus esetében az 1023/2013/EU, Euratom európai parlamenti és tanácsi rendelettel (HL L 287., 2013.10.29., 15. o. – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) módosított személyzeti szabályzatban megállapított határidő akkortól számítandó, amikor a pályázót értesítették a számára állítólagosan sérelmet okozó aktusról.

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a munkaszerződésmegkötésére jogosult hatóság nem rendelkezik hatáskörrel a kiválasztási bizottság döntéseinek módosítására. Az Európai Bíróság állandó ítélkezési gyakorlatának megfelelően a kiválasztási bizottságok értékelési jogköre kizárólag a kiválasztási eljárásra vonatkozó szabályok nyilvánvaló megsértésének felmerülése esetén vonható bírósági felülvizsgálat alá.

### **III. PANASZTÉTEL AZ EURÓPAI OMBUDSMANNÁL**

- Az Európai Unió bármely polgára a következő címre küldhet be panaszt:

#### **Európai ombudsman**

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403  
F-67001 Strasbourg Cedex

az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikkének (1) bekezdése értelmében és az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről (az európai ombudsman alapokmánya) és a 94/262/CECA, EK, Euratom határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2021. június 24-i (EU, Euratom) 2021/1163 európai parlamenti rendeletben (HL L 253., 2021.7.16., 1–10. o.) meghatározott feltételekkel összhangban.

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy az ombudsmanhoz fordulás nem szakítja meg a személyzeti szabályzat 90. cikke (2) bekezdésében és 91. cikkében meghatározott fellebbezési határidőt az Európai Unió Bírósága felé az Európai Unió működéséről szóló szerződés 270. cikke alapján intézett panasztétel vagy fellebbezés tekintetében. Emlékeztetni kell arra is, hogy az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályok és általános feltételek megállapításáról (az európai ombudsman alapokmánya) és a 94/262/CECA, EK, Euratom határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2021. június 24-i (EU, Euratom) 2021/1163 európai parlamenti rendelet 2. cikkének (3) bekezdése értelmében az ombudsmanhoz benyújtott panaszt az érintett szerveknél tett megfelelő közigazgatási lépéseknek kell megelőzniük.