

V

(Avvisi)

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

UFFICIO EUROPEO DI SELEZIONE DEL PERSONALE (EPSO)

BANDO DI CONCORSO GENERALE

EPSO/AST-SC/05/16

Funzionari responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception (SC 1/SC 2)

(2016/C 255 A/01)

Termine ultimo per l'iscrizione: 6 settembre 2016 alle ore 12:00 (mezzogiorno), ora di Bruxelles

L'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) organizza un concorso generale per titoli ed esami al fine di costituire elenchi di riserva dai quali il Parlamento europeo attingerà per l'assunzione di nuovi funzionari «**responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception**» (gruppo di funzioni AST-SC).

Il presente bando di concorso e le disposizioni generali applicabili ai concorsi generali, pubblicate nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea C 70 A del 27 febbraio 2015* (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC>), costituiscono il quadro giuridicamente vincolante di questa procedura di selezione. Si tenga tuttavia presente che l'ALLEGATO II di tali disposizioni generali non si applica al presente concorso ed è sostituito dalle disposizioni dell'ALLEGATO II del presente bando.

Numero di posti disponibili negli elenchi di riserva:

Grado SC 1: 45**Grado SC 2: 10**

Il presente bando di concorso generale riguarda 2 gradi. Ci si può candidare a uno solo di essi. La scelta deve essere fatta al momento dell'iscrizione elettronica e non potrà essere modificata dopo la convalida dell'atto di candidatura per via elettronica. Tuttavia, **a determinate condizioni** illustrate al punto 2), le candidature al grado SC 2 possono essere riassegnate dalla commissione giudicatrice al grado SC 1.

NATURA DELLE FUNZIONI

Il Parlamento europeo è alla ricerca di funzionari responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception che lavorino ai servizi di accoglienza, si occupino delle domande di accREDITAMENTO e rilascino carte di accesso, conformemente alle norme del Parlamento europeo.

Il personale assunto dovrà indossare l'uniforme fornita dal Parlamento europeo, spostarsi tra le tre sedi del Parlamento europeo (Bruxelles, Strasburgo e Lussemburgo) e lavorare a turni.

Per maggiori informazioni sulle funzioni tipiche da svolgere si veda l'ALLEGATO I.

CONDIZIONI DI AMMISSIONE

Al momento della convalida della domanda, i candidati devono soddisfare TUTTE le condizioni riportate qui di seguito.

Requisiti generali	<ul style="list-style-type: none"> — Godere dei diritti civili in quanto cittadini di uno Stato membro dell'UE — Essere in regola con le norme nazionali vigenti in materia di servizio militare — Offrire le garanzie di moralità richieste per l'esercizio delle funzioni da svolgere
Condizioni specifiche: lingue	<ul style="list-style-type: none"> — Lingua 1: almeno il livello C1 di una delle 24 lingue ufficiali dell'UE — Lingua 2: almeno il livello B2 di francese, inglese o tedesco; la lingua 2 è obbligatoriamente diversa dalla lingua 1 <p><i>Per informazioni sui livelli linguistici, si veda il quadro comune europeo di riferimento per le lingue (https://europass.cedefop.europa.eu/it/resources/european-language-levels-cefr)</i></p> <p>L'atto di candidatura va compilato in francese, inglese o tedesco.</p> <p>La seconda lingua del concorso deve essere scelta tra francese, inglese o tedesco. Sono queste le principali lingue di lavoro delle istituzioni dell'UE e, nell'interesse del servizio, i neoassunti devono essere immediatamente in grado di lavorare e di comunicare in modo efficace nel loro lavoro quotidiano in almeno una di queste lingue.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle lingue richieste per questo concorso si veda l'ALLEGATO II.</p>
Condizioni specifiche: qualifiche ed esperienza professionale	<p>Gradi SC1 e SC2</p> <ul style="list-style-type: none"> — Studi superiori della durata di almeno 1 anno attestati da un diploma e direttamente attinenti alla natura delle funzioni da svolgere, <p style="text-align: center;">oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> — studi superiori attestati da un diploma che dia accesso all'istruzione superiore, seguiti da un'esperienza professionale della durata di almeno 3 anni e direttamente attinenti alla natura delle funzioni da svolgere, <p style="text-align: center;">oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> — una formazione professionale (equivalente al livello 4 del quadro europeo delle qualifiche http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97) di almeno 1 anno, seguita da un minimo di 3 anni di esperienza professionale. Sia la formazione che l'esperienza professionale devono essere direttamente attinenti alla natura delle funzioni da svolgere. <p style="text-align: center;">oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> — esperienza professionale di almeno 8 anni direttamente attinente alle funzioni da svolgere, <p><i>Per informazioni sui diplomi, si veda l'allegato I delle disposizioni generali applicabili ai concorsi generali (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=OJ:C:2015:070A:FULL&from=EN)</i></p> <p>NB: Gli anni di esperienza professionale di cui sopra non rientrano nel conteggio del numero di anni di esperienza professionale richiesto qui di seguito.</p>

Ulteriore esperienza professionale:**— Solo per il grado SC2**

Almeno 4 anni di ulteriore esperienza professionale direttamente collegata alla natura delle funzioni da svolgere.

Tale esperienza professionale è pertinente solo se è stata acquisita dopo il conseguimento del titolo di studio e/o dell'esperienza professionale richiesti per l'accesso al concorso (si vedano i gradi SC 1, SC 2).

L'esperienza professionale richiesta deve riferirsi a una conoscenza pratica dei settori dell'accREDITamento e dell'accoglienza in ambiente internazionale e/o multiculturale, nel settore privato o pubblico. Tale esperienza deve essere direttamente o prevalentemente collegata alle funzioni di un funzionario responsabile dell'accREDITamento/addetto alla reception di cui all'ALLEGATO I.

MODALITÀ DI SELEZIONE**1) Test a scelta multipla su computer**

Se il numero di candidati iscritti **supera una determinata soglia** per ciascun grado, fissata dall'EPSO in qualità di autorità che ha il potere di nomina, tutti coloro che hanno convalidato l'atto di candidatura entro i termini saranno convocati per sostenere una serie di test a scelta multipla su computer in un centro accREDITato dell'EPSO.

Se il numero dei candidati è **al di sotto di tale soglia**, i test si svolgeranno invece durante la fase di valutazione (punto 3).

I test a scelta multipla su computer saranno strutturati nel modo seguente:

Test	Lingua	Domande	Durata	Punteggio minimo richiesto
Ragionamento verbale	Lingua 1	20 domande	35 minuti	10/20
Ragionamento numerico	Lingua 1	10 domande	20 minuti	Ragionamento numerico + astratto combinati: 10/20
Ragionamento astratto	Lingua 1	10 domande	10 minuti	

Questi test sono eliminatori e il punteggio in essi ottenuto non è sommato a quello delle altre prove della fase di valutazione.

2) Selezione in base alle qualifiche

In primo luogo saranno controllate le condizioni di ammissione sulla base dei dati forniti dai candidati nell'atto di candidatura online. Ci sono 2 opzioni possibili:

- se i test a scelta multipla su computer **sono stati organizzati preliminarmente**, i fascicoli dei candidati saranno controllati in ordine decrescente in base al punteggio ottenuto in tali test fino a raggiungere una determinata soglia stabilita per ciascun grado dall'EPSO in qualità di autorità che ha il potere di nomina. I restanti fascicoli non saranno esaminati;
- se i test a scelta multipla su computer **non sono stati organizzati preliminarmente**, saranno controllate le condizioni di ammissione dei fascicoli di tutti i candidati.

Candidature al grado SC 2: in fase di verifica dell'ammissibilità, la commissione giudicatrice può riassegnare una candidatura al grado SC 1, se il candidato soddisfa tutte le seguenti condizioni:

- se, nel caso in cui i test siano stati organizzati preliminarmente, ha ottenuto uno dei migliori punteggi complessivi per il grado SC2 e,
- in base ai dati indicati nella domanda, **non risulta soddisfare i criteri di ammissibilità** per il grado SC 2, ma soddisfa quelli per il grado SC 1,
- al momento della candidatura **ha dato il suo consenso** alla riassegnazione al grado SC 1, e
- ha **inoltre** ottenuto uno dei **migliori punteggi complessivi** nei test a scelta multipla per il grado SC 1, se tali test sono stati organizzati preliminarmente.

In questo caso l'interessato sarà considerato candidato al grado SC 1 per il resto della procedura.

In un secondo momento, per i soli candidati ammissibili selezionati nel modo descritto, sarà effettuata la selezione in base alle qualifiche a partire dalle informazioni fornite nella sezione «valutazione dei talenti» (FR: *Évaluateur de Talent*; EN: *Talent Screener*; DE: *Talentfilter*) dell'atto di candidatura. La commissione giudicatrice assegnerà a ogni criterio di selezione un coefficiente di ponderazione in base alla sua rilevanza (da 1 a 3) e a ciascuna risposta fornita dai candidati saranno attribuiti da 0 a 4 punti.

La commissione giudicatrice moltiplicherà poi i punti per il coefficiente di ponderazione di ciascun criterio e sommerà i punteggi ottenuti al fine di individuare i candidati il cui profilo corrisponde maggiormente alle funzioni da svolgere.

Per l'elenco dei criteri, si veda l'ALLEGATO III.

3) Fase di valutazione

Il numero di candidati convocati a questa fase sarà **al massimo 3 volte** superiore al numero dei candidati da iscrivere nell'elenco di riserva per ciascun grado. I candidati che hanno conseguito uno dei **migliori punteggi complessivi** nella selezione in base alle qualifiche saranno convocati per 1 o 2 giornate, in linea di massima a **Bruxelles**, per sostenere le prove della fase di valutazione, che si svolgeranno nella loro **lingua 2**.

Se i test a scelta multipla su computer di cui al punto 1 **non sono stati preliminarmente organizzati**, i candidati dovranno sostenerli in questa fase.

Nella fase di valutazione saranno testate sette competenze generali, ognuna con un massimo di 10 punti, e le competenze specifiche richieste per il presente concorso mediante **3 prove** [intervista sulle competenze generali, intervista sulle competenze specifiche ed esercizio di simulazione (role-play)], come indicato nelle tabelle sottostanti.

<i>Competenza</i>	<i>Test</i>
1. Analisi e risoluzione di problemi	Esercizio di simulazione (role-play)
2. Comunicazione	Intervista basata sulle competenze generali
3. Capacità di produrre risultati di qualità	Esercizio di simulazione (role-play)
4. Apprendimento e sviluppo	Intervista basata sulle competenze generali
5. Individuazione delle priorità e spirito organizzativo	Intervista basata sulle competenze generali
6. Resilienza	Esercizio di simulazione (role-play)
7. Capacità di lavorare con gli altri	Esercizio di simulazione (role-play)
Punteggio minimo richiesto	35/70

<i>Competenze</i>	<i>Prove</i>
Competenze specifiche	Intervista basata sulle competenze specifiche
Punteggio minimo richiesto	50/100

4) *Elenco di riserva*

Dopo aver verificato i documenti giustificativi dei candidati, la commissione esaminatrice compilerà un ***elenco di riserva*** per ciascun grado con i nomi dei candidati che hanno ottenuto i migliori punteggi complessivi dopo le prove della fase di valutazione, fino a concorrenza del numero indicato di candidati idonei. L'elenco sarà redatto in ordine alfabetico.

COME E QUANDO PRESENTARE LA CANDIDATURA

Occorre iscriversi per via elettronica collegandosi al sito dell'EPSO <http://jobs.eu-careers.eu> entro la seguente data:

6 settembre 2016 alle ore 12:00 (mezzogiorno), ora di Bruxelles.

*ALLEGATO I***FUNZIONI DA SVOLGERE**

Il Parlamento europeo è alla ricerca di funzionari responsabili dell'accreditamento/addetti alla reception per svolgere i seguenti compiti:

- lavorare in un'ampia gamma di servizi di accoglienza, in funzione delle esigenze del servizio di accreditamento;
- occuparsi delle domande di accreditamento, preparare e rilasciare carte di accesso per i deputati, il personale statutario e i loro invitati, i rappresentanti di gruppi di interesse, il personale di società esterne e i visitatori, nel rispetto della normativa in materia di carte di accesso e autorizzazioni di accesso agli edifici del Parlamento europeo;
- individuare, prevedere e rispondere alle esigenze del Parlamento europeo, dei suoi deputati, del personale statutario e degli ospiti, con un approccio equo e pragmatico che permetta di risolvere problemi specifici in modo rapido ed efficiente;
- garantire il servizio ininterrotto, professionale, cortese ed efficiente che ci si attende dall'istituzione;
- classificare, sottoporre a trattamento testi, stilare statistiche, inserire dati, procedere all'archiviazione e all'aggiornamento dei file informatici;
- effettuare il trattamento dei dati personali in conformità dei requisiti in materia di riservatezza stabiliti dalle norme per la protezione dei dati.

Sarà obbligatorio indossare l'uniforme fornita dal Parlamento europeo. I funzionari responsabili dell'accreditamento/addetti alla reception devono essere disponibili a effettuare trasferte e a lavorare a turni.

Fine dell'ALLEGATO I, cliccare qui per tornare al testo principale

ALLEGATO II

GIUSTIFICAZIONE DEL REGIME LINGUISTICO PER LA PRESENTE PROCEDURA DI SELEZIONE

Il presente concorso è un concorso specifico finalizzato all'assunzione di funzionari responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception. I requisiti definiti nelle «CONDIZIONI DI AMMISSIONE» del presente bando corrispondono alle esigenze fondamentali delle istituzioni dell'UE in termini di competenze, esperienza e conoscenze specifiche e alla necessità che i nuovi assunti siano in grado di lavorare in modo efficace insieme agli altri membri del personale.

Per questo motivo, si richiede ai candidati di scegliere la loro seconda lingua di concorso tra un numero ristretto di lingue ufficiali dell'Unione. Tale limitazione è dovuta anche a vincoli operativi e di bilancio e deriva dalla natura stessa dei metodi di selezione dell'EPSO descritti di seguito ai punti 1, 2 e 3. I requisiti linguistici per il presente concorso sono stati decisi dal consiglio di amministrazione dell'EPSO, che ha tenuto conto di tali fattori e di altri requisiti specifici attinenti alla natura delle funzioni da svolgere e alle esigenze specifiche delle istituzioni dell'UE interessate.

L'obiettivo principale del presente concorso è costituire una riserva di funzionari responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception per l'assunzione presso il Parlamento europeo. È fondamentale che, una volta assunti, i funzionari responsabili dell'accREDITAMENTO/addetti alla reception siano immediatamente operativi e in grado di comunicare con i colleghi e i superiori gerarchici. Alla luce dei criteri relativi all'uso delle lingue nelle procedure di selezione dell'UE descritti al punto 2, il Parlamento europeo ritiene che il francese, l'inglese e il tedesco costituiscano l'opzione più appropriata per la scelta della seconda lingua nel presente concorso.

Si informano i candidati che le tre opzioni relative alla seconda lingua del presente concorso, vale a dire il francese, l'inglese o il tedesco, sono state definite in base all'interesse del servizio, che richiede neoassunti immediatamente operativi e capaci di comunicare in modo efficace nel lavoro quotidiano. Secondo una prassi consolidata nelle istituzioni dell'Unione europea, il francese, l'inglese e il tedesco sono le lingue maggiormente utilizzate nella comunicazione interna e che meglio rispondono alle esigenze dei servizi anche in termini di comunicazione esterna e di svolgimento del lavoro quotidiano. Inoltre, nei rapporti informativi del 2013, il 92 %, l'84 % e il 56 % di tutto il personale ha dichiarato di avere, rispettivamente, una conoscenza soddisfacente dell'inglese, del francese e del tedesco. Tale dato non ha superato il 50 % per quanto riguarda nessuna altra lingua ufficiale.

Pertanto, per conciliare gli interessi e le esigenze del servizio con le capacità dei candidati, il Parlamento europeo ha il diritto di organizzare prove in una di queste lingue al fine di garantire che tutti i candidati ne padroneggino almeno una, indipendentemente dalla lingua ufficiale scelta come prima lingua.

Inoltre, per garantire la parità di trattamento, tutti i partecipanti al concorso — compresi coloro la cui prima lingua ufficiale è una delle tre lingue ufficiali suddette — devono avere una conoscenza soddisfacente di una seconda lingua scelta tra queste tre lingue.

Un esame delle competenze specifiche così condotto permette al Parlamento europeo di valutare se i candidati sono in grado di essere immediatamente operativi in un ambiente simile a quello in cui dovranno lavorare.

I candidati devono utilizzare la loro seconda lingua di concorso (francese, inglese o tedesco) per compilare l'atto di candidatura elettronico e l'EPSO deve utilizzare queste tre lingue per le comunicazioni generali ai candidati che hanno presentato un atto di candidatura valido e per le comunicazioni riguardanti alcune prove descritte al punto 3.

1. Giustificazione della scelta delle lingue per ciascuna procedura di selezione

Le istituzioni dell'UE ritengono che la decisione in merito alle lingue specifiche da utilizzare in ogni singola procedura di selezione e, in particolare, alla restrizione della scelta delle lingue debba essere adottata sulla base di alcune considerazioni riportate qui di seguito.

i) La necessità che i neoassunti siano immediatamente operativi

I neoassunti devono essere immediatamente operativi e capaci di svolgere le funzioni per le quali sono stati assunti. L'EPSO deve pertanto garantire che i candidati selezionati posseggano una conoscenza sufficiente di una combinazione linguistica che consenta loro di svolgere i propri compiti in modo efficace e in particolare che essi siano in grado di comunicare efficacemente nel lavoro quotidiano con i colleghi e i superiori gerarchici.

È quindi legittimo organizzare le prove in un numero ristretto di lingue veicolari per garantire che tutti i candidati padroneggino a livello operativo almeno una di queste lingue, a prescindere dalla loro prima lingua ufficiale. In caso contrario, si correrebbe il grosso rischio che gran parte dei candidati selezionati non sia in grado, entro un lasso di tempo ragionevole, di svolgere i compiti per i quali è stata assunta. Inoltre, non si terrebbe conto dell'ovvia considerazione che chi si candida a un posto di lavoro nel servizio pubblico dell'Unione europea desidera lavorare in un'amministrazione internazionale la quale, per funzionare bene e svolgere i compiti affidateli dai trattati dell'UE, deve far uso di lingue veicolari.

ii) *La natura della procedura di selezione*

In alcuni casi, la limitazione della scelta della seconda lingua può essere altresì giustificata dalla natura della procedura di selezione.

Conformemente all'articolo 27 dello statuto dei funzionari, nei concorsi generali l'EPSO valuta i candidati in base alle competenze in modo da poter prevedere meglio se essi saranno capaci di svolgere le loro funzioni.

L'Assessment Center è un metodo di selezione che consiste in prove di valutazione standardizzate, nel corso delle quali i membri della commissione giudicatrice osservano come i candidati agiscono in una serie di scenari diversi. La valutazione si fonda su un quadro di competenze definito in precedenza dall'autorità che ha il potere di nomina; la commissione giudicatrice usa un metodo concordato per l'attribuzione del punteggio e prende le sue decisioni collegialmente.

Un esame delle competenze specifiche così condotto permette alle istituzioni dell'UE di valutare se i candidati sono in grado di essere immediatamente operativi in un ambiente simile a quello in cui dovranno lavorare. Fondamentali ricerche scientifiche hanno dimostrato che gli Assessment Center, che simulano reali situazioni di lavoro, sono il mezzo migliore per prevedere le prestazioni professionali e per questo motivo il metodo è utilizzato in tutto il mondo. Considerata la lunga durata delle carriere e il livello di mobilità nelle istituzioni dell'UE, una valutazione di questo tipo è quanto mai necessaria, in particolare per selezionare i funzionari statuari.

Affinché i candidati siano valutati in modo equo e possano comunicare direttamente con gli esaminatori e con gli altri candidati che partecipano a una medesima prova, essi sono valutati insieme in un gruppo che comunica in una lingua comune. Di conseguenza, le prove dell'Assessment Center si svolgeranno in un numero ristretto di lingue, a meno che non riguardino un concorso con una sola lingua principale.

iii) *Vincoli operativi e di bilancio*

Per diverse ragioni, il consiglio di amministrazione dell'EPSO ritiene che non sia possibile organizzare la fase dell'Assessment Center in tutte le lingue ufficiali dell'UE per ogni singolo concorso.

In primo luogo, un tale approccio avrebbe pesanti implicazioni finanziarie, che minerebbero la capacità delle istituzioni dell'UE di soddisfare le proprie esigenze di assunzione nell'ambito dell'attuale quadro di bilancio. Tali costi non sarebbero ragionevolmente giustificabili nemmeno nei confronti del contribuente europeo.

In secondo luogo, per svolgere le prove dell'Assessment Center in tutte le lingue, si dovrebbe impiegare un gran numero di interpreti per i concorsi EPSO e occorrerebbero sedi appropriate, dotate di cabine di interpretazione.

In terzo luogo, per coprire le diverse lingue utilizzate dai candidati, le commissioni giudicatrici dovrebbero essere composte da molti più membri.

2. Criteri per scegliere le lingue delle singole procedure di selezione

Nei casi in cui ai candidati viene chiesto di scegliere tra un numero ristretto di lingue ufficiali dell'UE, il consiglio di amministrazione dell'EPSO deve stabilire caso per caso le lingue da impiegare nei singoli concorsi generali, tenendo conto di quanto segue:

- i) le norme interne relative all'uso delle lingue nelle istituzioni o negli organismi interessati;
- ii) le disposizioni specifiche relative alla natura delle funzioni da svolgere e alle particolari esigenze delle istituzioni interessate;
- iii) le lingue utilizzate più di frequente all'interno delle istituzioni interessate, sulla base dei seguenti elementi:
 - le competenze linguistiche dichiarate e comprovate, di livello B2 o superiore, del quadro comune europeo di riferimento per le lingue, dei funzionari in servizio presso l'Unione europea;

- le lingue verso le quali sono tradotti più di frequente i documenti ad uso interno delle istituzioni dell'UE;
- le lingue a partire dalle quali sono tradotti più di frequente i documenti prodotti internamente dalle istituzioni dell'UE e destinati all'esterno;

iv) le lingue utilizzate nelle comunicazioni amministrative all'interno delle istituzioni interessate.

3. Lingue di comunicazione

La presente sezione descrive le disposizioni generali relative all'uso delle lingue di comunicazione tra l'EPSO e i candidati potenziali. Altre disposizioni specifiche potranno essere indicate nel bando di concorso.

L'EPSO prende in debita considerazione il diritto dei candidati, in quanto cittadini dell'UE, di comunicare nella propria lingua madre. Riconosce inoltre che chi convalida l'atto di candidatura è un membro potenziale della funzione pubblica dell'UE, con tutti i diritti e gli obblighi conferiti dallo statuto dei funzionari. Le istituzioni dell'UE ritengono pertanto che l'EPSO debba, ove possibile, comunicare con i candidati e fornire loro le informazioni relative alla loro candidatura in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Di conseguenza, gli elementi stabili del sito dell'EPSO, i bandi di concorso e le disposizioni generali applicabili ai concorsi generali sono pubblicati in tutte le lingue ufficiali.

Le lingue da utilizzare per compilare l'atto di candidatura elettronico sono specificate in ciascun bando di concorso. Le istruzioni per la compilazione del modulo di candidatura devono essere fornite in tutte le lingue ufficiali. Queste disposizioni saranno applicate nel periodo transitorio necessario per istituire una procedura iniziale di candidatura online in tutte le lingue ufficiali.

Per comunicare in modo rapido ed efficiente, una volta che la candidatura iniziale è stata convalidata, l'EPSO ricorrerà a un numero ristretto di lingue ufficiali dell'UE per le comunicazioni generali con vasti gruppi di candidati. A tal fine l'EPSO utilizzerà la prima o la seconda lingua del candidato, in linea con quanto indicato nel relativo bando di concorso.

I candidati possono rivolgersi all'EPSO in una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE. Tuttavia, per consentire all'EPSO di trattare una richiesta nel modo più efficiente, è opportuno scegliere detta lingua tra il numero ristretto di lingue nelle quali il personale dell'EPSO può fornire una risposta tempestiva senza dover ricorrere a una traduzione.

Inoltre, alcune prove potranno essere organizzate in un numero limitato di lingue ufficiali dell'UE allo scopo di garantire che i candidati abbiano le competenze linguistiche necessarie per partecipare alla fase di valutazione del relativo concorso generale. Le lingue da utilizzare nelle diverse prove sono indicate nel bando di concorso.

Le istituzioni dell'UE ritengono che le suddette disposizioni garantiscano un giusto e adeguato equilibrio tra gli interessi del servizio e il principio del multilinguismo e della non discriminazione in base alla lingua. L'obbligo per tutti i candidati di scegliere una seconda lingua diversa dalla prima (di norma la lingua materna o equivalente) garantisce che i candidati siano valutati su un piano di parità.

Fine dell'ALLEGATO II, cliccare qui per tornare al testo principale

ALLEGATO III

CRITERI DI SELEZIONE

La commissione giudicatrice prende in considerazione i criteri indicati in appresso per la selezione in base alle qualifiche.

1. Esperienza professionale nel contatto quotidiano con il pubblico;
2. esperienza professionale come receptionist di servizi di accoglienza nel rispondere a domande, indirizzare i clienti e risolvere problemi;
3. esperienza professionale nell'ambito del trattamento di questioni connesse all'accreditamento, in diverse sedi e/o con diverse categorie di clienti;
4. esperienza professionale nell'ambito di un gruppo multilingue e multiculturale in un ambiente europeo o internazionale;
5. esperienza professionale nel risolvere conflitti con visitatori che si comportino in maniera inappropriata o insolita (mostrandosi aggressivi, confusi, incoerenti o turbolenti);
6. comprovata conoscenza di lingue ufficiali dell'UE diverse dalla loro lingua 1 e 2 [livello minimo richiesto: B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (<https://europass.cedefop.europa.eu/it/resources/european-language-levels-cefr>)];
7. esperienza professionale nell'uso di OUTLOOK e EXCEL e/o nell'uso di banche dati e software per la preparazione e la produzione di carte d'accesso;
8. esperienza professionale di lavoro a turni.

Fine dell'ALLEGATO III, cliccare qui per tornare al testo principale
