

**A Nemzetgazdasági Minisztérium (1051 Budapest József nádor tér 2-4.) pályázatot
hirdet**

a

**Gazdaságfejlesztési Programok Végrehajtásáért Felelős Helyettes Államtitkárság
GFP KSZ Információszoigálató és Partnerkapcsolati Főosztály**

***határozatlan idejű ügyfélszoigálati referens munkakör
betöltésére***

Az ügyfélszoigálati referens feladata:

- A Gazdaságfejlesztési Programok ügyfélszoigálatára beérkező felhívásokkal, támogatási kérelmekkel kapcsolatos általános és speciális telefonos, személyes és elektronikus csatornán érkező kérdések megválaszolása, információ átadása, problémamegoldás
- Panaszok, reklamációk kezelése
- Pályázati anyagokkal, dokumentumokkal kapcsolatos felvilágosítás, értelmezés, pontosítás
- Gyakorlati segítség nyújtása az ügyfelek által használt pályázatkezelő rendszereket érintő kérdésekben
- A megkeresés adatainak adminisztrációja, speciális, belső rendszerekben történő rögzítése, iktatása és további feldolgozása.
- Kapcsolattartás a szakmai területekkel
- Részvétel szakmai képzéseken, folyamatos önfejlesztés
- Outbound kampányokban való aktív részvétel

Pályázati feltételek:

- Magyar állampolgárság, cselekvőképeség, büntetlen előélet,
- Felsőfokú végzettség (diploma), a közszolgálati tisztviselők képesítési előírásairól szóló 29/2012. (III.7.) Korm. rendelet 3. számú melléklet **35. sz. Európai uniós** feladatkör szerint,
- Idegen nyelvtudás, írásban és szóban egyaránt, legalább középfokú államilag elismert „C” típusú nyelvvizsga
- MS Office felhasználószintű ismerete (Word, Excel, Outlook kiemelt fontosságú)
- Kiváló kommunikációs és kifejezőképeség, kapcsolatteremtési képeség
- Határozott fellépés
- Precíz, pontos munkavégzés
- Terhelhetőség, Stressz tűrés, Szorgalom
- Megbízhatóság, Kötelességtudat, Fegyelmezettség
- Az ügyfélszoigálati munka iránti elhivatottság, ügyfélközpontság
- Önfejlesztési igény

Előnyt jelent:

- Telefonos ügyfélszoigálati területen szerzett tapasztalat
- Pályázatkezelési munkakörben szerzett gyakorlat
- Társalgási szintű angol nyelvtudás

Felhívjuk a Tisztelt Pályázók figyelmét, hogy **a kinevezéshez** három hónapnál nem régebbi hatósági erkölcsi bizonyítvány szükséges.

A pályázat **érvényesen** benyújtható postai, személyes vagy elektronikus úton.
A pályázathoz csatolandó dokumentumok postai és személyes benyújtás esetén:

- a pályázó szakmai életútját részletesen bemutató **fényképes önéletrajz**,
- **magyar nyelvű motivációs levél**,
- **iskolai végzettséget** és egyéb végzettséget/ismeretet/nyelvtudást **tanúsító okiratok** másolata,
- **aláírt nyilatkozat** arról, hogy a pályázati anyagot az eljárásban résztvevők megismerhetik,
- **aláírt nyilatkozat** büntetlen előéletéről,
- **aláírt nyilatkozat** arról, hogy a pályázati eljárást követően a pályázó hozzájárul pályázati anyagának a Nemzetgazdasági Minisztérium adatbázisában történő rögzítéséhez,
- amennyiben nem járul hozzá pályázati anyaga megőrzéséhez és adatbázisban való rögzítéséhez, úgy **aláírt nemleges nyilatkozat** csatolása.

***FONTOS!** Felhívjuk a Tisztelt Pályázók figyelmét, hogy postai vagy személyes benyújtás esetén **MINDEN csatolandó dokumentumot egyszerre kérünk benyújtani**, a beküldött dokumentumok pótlására, kiegészítésére **elektronikus úton nincs lehetőség** és csak a **hiánytalan dokumentációt** tekintjük érvényesnek.*

Elektronikus benyújtás esetén:

- a pályázó szakmai életútját részletesen bemutató fényképes **önéletrajz**,
- **magyar nyelvű motivációs levél**,
- **iskolai végzettséget** és egyéb végzettséget/ismeretet/nyelvtudást tanúsító **okiratok** szkennelt másolata,
- **aláírt szkennelt nyilatkozat** arról, hogy a pályázati anyagot az eljárásban résztvevők megismerhetik,
- **aláírt szkennelt nyilatkozat** büntetlen előéletéről,
- **aláírt szkennelt nyilatkozat** arról, hogy a pályázati eljárást követően a pályázó hozzájárul pályázati anyaga adatbázisba történő rögzítéséhez,
- amennyiben nem járul hozzá pályázati anyaga megőrzéséhez, **úgy aláírt szkennelt nemleges nyilatkozat csatolása**.

***FONTOS!** Felhívjuk a Tisztelt Pályázók figyelmét, hogy elektronikus benyújtás esetén **MINDEN csatolandó dokumentumot egyszerre kérünk benyújtani**, a beküldött dokumentumok pótlására, kiegészítésére **postai úton/személyesen nincs lehetőség** és csak a **hiánytalan dokumentációt** tekintjük érvényesnek.*

A besorolás, az illetmény, valamint az egyéb juttatások megállapítása a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (Kttv.), továbbá egyéb vonatkozó jogszabályok és belső utasítások alapján történik.

Jelen pályázatban kiírt munkakörre a Nemzetgazdasági Minisztérium határozatlan idejű kormányzati szolgálati jogviszonyt létesít azzal, hogy a Kttv. alapján 6 hónap próbaidőt köt ki.

A pályázat benyújtásának határideje: 2015. május 15.

- **Személyes benyújtás esetén: 2015. május 15. 12:00**
- **Postai benyújtás esetén: 2015. május 15. éjfélig**
- **Elektronikus benyújtás esetén: 2015. május 15. éjfélig**

Az állás betölthető: Az elbírálást követően azonnal.

A munkavégzés helye: 1139 Budapest, Váci út. 81 – 83.

A pályázat benyújtásának módja és feltételei:

A pályázatot személyesen vagy postai úton – zárt borítékban – a Nemzetgazdasági Minisztérium Személyügyi Főosztályának címezve (1051 Budapest József nádor tér 2-4.) kérjük benyújtani. A borítékon kérjük feltüntetni: **NGM 2015_15 „pályázat ügyfélszolgálati referens munkakörre”**. (pályázó neve)

A pályázatot elektronikus úton a hr@ngm.gov.hu email címre kérjük benyújtani, az email tárgyában kérjük feltüntetni: **NGM 2015_15 pályázat ügyfélszolgálati referens munkakörre (pályázó neve)**. A pályázat elektronikus úton történő fogadásáról minden esetben küldünk visszajelzést e-mailben.

A pályázat elbírálásának rendje:

A bizalmasan kezelt pályázatok a benyújtási határidőt követő 30 napon belül kerülnek elbírálásra.

A kiválasztott pályázók több körös személyes interjún vesznek részt, ahol szakmai és személyes rátermettségüket vizsgáljuk. A pályázat eredményéről az elbírálásra előírt 30 napot követő 8 munkanapon belül a pályázók elektronikusan, elektronikus elérhetőség hiányában postai úton írásban értesítést kapnak.

A benyújtott pályázati anyagok az elbírálásra előírt 30 napos határidőt követő 15 munkanapon belül a Személyügyi Főosztályon személyesen átvehetők, ezt követően a pályázatok megsemmisítésre kerülnek.

Felhívjuk a Tisztelt Pályázók figyelmét, hogy a határidőn túl benyújtott pályázatokat nem áll módunkban figyelembe venni. A benyújtott pályázatokat **csak abban az esetben tekintjük érvényesnek**, és kerülnek elbírálásra, amennyiben valamennyi – jelen pályázati felhívásban feltüntetett – **formai és tartalmi feltételnek megfelelnek**.

A pályázattal kapcsolatban érdeklődni lehet:

A Személyügyi Főosztályon a 06 1 896 - 0368-as telefonszámon 08:00-12:00-ig.

Jelen pályázati felhívás a Nemzetgazdasági Minisztérium honlapján (<http://www.kormany.hu/hu/dok?source=8&type=409&year=2015#!DocumentBrowse>) került hivatalosan közzétételre.

A pályázati felhívás megtalálható ezenkívül a Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal (KIH) honlapján is (www.kozigallas.hu). Amennyiben a pályázati felhívások szövegében eltérés található, **a Nemzetgazdasági Minisztérium honlapján közzétett pályázati kiírás szövegét kell irányadónak tekinteni**.