

**AVVISO N. 03\_04 DI SELEZIONE PUBBLICA, MEDIANTE PROCEDURA COMPARATIVA, PER UNA POSIZIONE PROFESSIONALE ALL'ESTERO IN QUALITA' DI HELPDESK OFFICER/RECEPTIONIST NELL'AMBITO DELLA GARA "EuropeAid/134108/C/SER/ME- EU INFO CENTRE IN PODGORICA"**

INFORMEST in consorzio con NASME (MNG) e MURA (SLO) deve presentare l'offerta per l'aggiudicazione definitiva del bando "EuropeAid/134108/C/SER/ME- EU Info Centre in Podgorica" essendo stato selezionato dalla Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro nella lista ristretta con altri sette soggetti.

Le attività previste dal bando di gara sono complessivamente le seguenti: gestione di un ufficio atto a fornire informazioni e a promuovere il concetto di Europa, Unione Europea, Istituzioni Europee, integrazione, facilitando e migliorando l'accesso alle fonti informative da parte dei cittadini del Montenegro; sensibilizzazione della comunità locale favorendo il dibattito e il confronto; coinvolgimento di *target* e *stakeholder* locali; supporto alla Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro nelle azioni di promozione e comunicazione relative al processo di adesione del Montenegro in UE e al Programma IPA, organizzazione di eventi, produzione di materiale di disseminazione, coinvolgimento di media locali ed internazionali nelle tematiche oggetto del bando, redazione di una rassegna stampa quotidiana e di report, gestione e mantenimento di siti web, presentazione di casi di successo di progetti gestiti con fondi UE.

Per l'implementazione delle attività previste INFORMEST deve selezionare un esperto a cui affidare l'incarico di Helpdesk Officer/Receptionist, come espressamente indicato nei Termini di Riferimento redatti dalla Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro nell'ambito del suddetto bando di gara.

Al conferimento dell'incarico si procederà secondo le modalità e nel rispetto dei requisiti indicati nel presente Avviso di selezione, previa valutazione comparativa dei curricula presentati dai soggetti dotati di comprovata specializzazione e specifica competenza tecnica e professionale.

Tutti i soggetti interessati e aventi titolo possono presentare domanda di partecipazione alla selezione di cui al presente Avviso.

INFORMEST pubblicherà sul sito gli esiti della presente selezione e provvederà a darne diretta comunicazione agli interessati all'indirizzo di posta elettronica o al numero di fax indicati nella domanda di partecipazione o, in mancanza a mezzo posta raccomandata.

A tal fine si precisa quanto segue:

**1. ENTE COMMITTENTE**

INFORMEST

Via Cadorna, 36 - 34170 GORIZIA (Italia)

Telefono: 0481/597411 – Fax 0481 537204

E-mail: [contratti@informest.it](mailto:contratti@informest.it)

Profilo del committente: [www.informest.it](http://www.informest.it)

Responsabile del procedimento: dott.ssa Sandra Sodini – Dirigente Responsabile

**2. PROFILO PROFESSIONALE RICHIESTO**

Help Desk Officer/Receptionist

**3. DURATA INCARICO**

Durata dell'incarico: 12 mesi full time, con possibilità di proroga.

Data di presunto inizio delle attività: Novembre 2013.

---

Orario di apertura dell'ufficio EU Info Centre: Lunedì – Venerdì 9.00 -18.00, Sabato 10.00 – 14.00, con possibilità di aperture serali straordinarie concordate con la Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro.

**Il conferimento dell'incarico è subordinato all'aggiudicazione della gara in oggetto.**

#### **4. TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDA**

10 settembre 2013 – h 13:00

#### **5. LUOGO DI LAVORO**

La sede operativa per l'implementazione delle attività sarà Podgorica con possibili missioni in tutto il Montenegro ed eventuali riunioni in territorio UE previa richiesta da parte della Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro e approvazione di INFORMEST.

#### **6. ATTIVITÀ E COMPITI PRINCIPALI**

L'Helpdesk Officer/Receptionist è la prima persona di contatto con cui si interfacerà il visitatore dell'EU Info Centre dovrà pertanto essere in grado di: accogliere l'utente, rispondere alle telefonate e relative richieste, fornire informazioni e assistenza su qualsiasi tematica inerente le attività dell'Eu Info Centre.

Tale figura ricoprirà inoltre tutte le attività di segreteria dell'ufficio e gestione dei database, supportando i Key Expert laddove venga fatta richiesta.

#### **7. COMPETENZE RICHIESTE**

Qualifiche e competenze

- Laurea o Diploma in Economia, Comunicazione, Relazioni pubbliche, Marketing (preferibile);
- Ottime capacità comunicative ed interpersonali;
- Ottimo inglese parlato e scritto;
- Ottima conoscenza (scritto e parlato) della lingua locale,
- Ottima conoscenza dell'Unione Europea ed in particolare delle policy, dei programmi e del processo di integrazione europea;
- Ottime competenze del pacchetto Microsoft Office e gestione database;

Esperienza professionale generale

- Almeno 3 anni di esperienza professionale come help desk officer/receptionist o nelle pubbliche relazioni;
- Almeno 3 anni di esperienza in servizi ai clienti o "customer care".

L' Helpdesk Officer/Receptionist dovrà essere disposto a lavorare, qualora necessario, di sera per eventi richiesti dalla Delegazione dell'Unione Europea in Montenegro.

#### **8. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

La domanda di partecipazione deve essere inviata usando i moduli scaricabili al seguente indirizzo internet:

<http://www.informest.it/lavora-con-noi/avvisi-posizioni-estero.aspx> assieme a:

1. Domanda di partecipazione debitamente sottoscritta pubblicata sul profilo del committente e facente parte integrante del presente Avviso,
2. Curriculum vitae, redatto in formato EuropeAid, secondo il facsimile in allegato;

L'Ente si riserva la facoltà di prorogare o riaprire il termine di scadenza di presentazione delle domande, nonché si riserva la facoltà di sospendere, modificare e annullare la procedura relativa alla presente selezione in qualunque momento e qualunque sia lo stato di avanzamento della stessa, senza che gli interessati possano esercitare nei suoi confronti alcuna pretesa a titolo di risarcimento o di indennizzo.

La pubblicazione del presente Avviso non comporta per l'Ente alcun obbligo di attribuzione di eventuali incarichi né, per i soggetti che presentino una candidatura, alcun diritto a qualsivoglia prestazione o rimborso da parte dell'Ente stesso.

Il candidato è tenuto a comunicare per iscritto l'eventuale cambiamento del recapito, che avvenga successivamente alla data di presentazione della domanda, per l'invio delle comunicazioni relative alla selezione.

L'Ente non assume alcuna responsabilità nel caso di dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del candidato o da mancata oppure tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali o telegrafici non imputabili a colpa dell'Ente stesso.

#### **9. MODALITA' DI INVIO DELLA DOMANDA**

La domanda di partecipazione deve essere inviata usando esclusivamente la lingua inglese tramite:

- fax +39 0481 537204,
- o PEC ufficiocontratti@pec.informest.it,
- o email contratti@informest.it,
- o tramite posta (servizio postale ufficiale) o mediante consegna brevi manu (inclusi i servizi di corriere) direttamente a INFORMEST, via Cadorna 36, 34170 Gorizia (Italia).

L'oggetto "AVVISO N. 03\_04 - EuropeAid/134108/C/SER/ME – EU Info Centre in Podgorica" deve essere chiaramente indicato nella busta/fax/mail contenente la domanda di partecipazione.

Ogni domanda di partecipazione ricevuta dopo la scadenza o incompleta non verrà presa in considerazione.

#### **10. MODALITÀ DI SELEZIONE**

La selezione si baserà sulla comparazione dei CV in base ai criteri richiesti al punto 7 del presente avviso.

Se ci saranno più di tre candidati eleggibili verrà indetto un colloquio presso la sede legale di INFORMEST (Gorizia, Italia).

La valutazione comparativa è affidata ad una Commissione nominata dal RUP, e costituita da altri due componenti e un segretario.

Il giudizio della Commissione è insindacabile.

La Commissione, verificata la regolarità formale della documentazione pervenuta ed accertata, per ciascuna candidatura, la sussistenza dei requisiti generali e specifici (di cui al p.to 7 del presente Avviso), procede alla valutazione comparativa dei candidati ammessi alla selezione sulla base dell'esame della documentazione allegata alla domanda di partecipazione.

Al termine della valutazione, la Commissione forma la graduatoria di merito dei candidati e richiede al soggetto più idoneo di comprovare con i relativi attestati i diplomi menzionati nel CV e con lettere di assunzione/referenza l'esperienza tecnica/professionale richiesta al punto 7 ed inserita nel proprio CV.

Qualora più candidati risultassero classificati ex aequo è data la precedenza al candidato più giovane d'età.

Con proprio atto, il RUP approva la graduatoria finale.

Nel caso in cui il candidato selezionato rinunci all'incarico, l'Ente può conferire l'incarico medesimo al candidato che segue nella graduatoria una volta comprovata con attestati/certificazioni l'esperienza richiesta al punto 7 ed inserita nel proprio CV.

L'ente si riserva di non procedere all'affidamento dell'incarico nel caso in cui, a proprio insindacabile giudizio, nessuna candidatura sia ritenuta idonea.

L'incarico può essere affidato anche in presenza di una sola candidatura.

#### **11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La domanda dovrà contenere l'autorizzazione espressa al trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i., per le finalità connesse all'espletamento delle procedure relative alla presente selezione, così come specificati nell'informativa privacy pubblicata sul sito internet di INFORMEST e facente parte integrante del presente Avviso pubblico di selezione.

#### **12. RESPONSABILITÀ DEL PROCEDIMENTO**

Il Responsabile del procedimento selettivo di cui al presente avviso pubblico è la dott.ssa Sandra Sodini, Dirigente Servizio Cooperazione Economica Internazionale.

**Data:** 27 agosto 2013



Sandra Sodini