



N.P.L. PALLATI I RINISË SH.A.

Prishtinë – Kosovë, Luan Haradinaj, p.n.

e-mail: contact@pallatirinese.com

www.pallatirinese.com

Nr.

1/1422 Dt 02.09.2025

Në përputhje me nenin 8 të Ligjit të Punës Nr. 03/L-212, në bazë të nenit 5 të Udhëzimit Administrativ MFPT nr. 01/2024 për Rregullimin e Procedurave të Konkursit në Sektorin Publik, në bazë të nenit 12 të Rregullores së marrëdhënies së punës nr. 1/1138 datë 14.11.2024, në bazë të Rregullores mbi organizimin e brendshëm dhe sistematizimin e vendeve të punës nr. 1/1373, datë 22.11.2024 dhe pas shqyrtimit të kërkesës dhe dokumentacionit të paraqitur, U.D.Kryeshefi Ekzekutiv i N.P.L. PALLATI I RINISË SH.A. në Prishtinë, me datën : 02.09.2025, merr këtë:

KONKURS PUBLIK

Për plotësimin e vendit të lirë të punës

I. Titulli i vendit të punës:

Zyrtar për Marrëdhënie me Klient (dy vende pune);

II. Lartësinë e pagës mujore për vendin e punës;

- Paga bazë bruto është 597,50 €UR, e cila rrjedh nga një koeficient prej 2.50, me vlerë monetare të koeficientit 239.00 €.
- I/E punësuara përfiton edhe shtesë për përvojë pune, e cila llogaritet në masën 0.5% për çdo vit të përvojës së plotë në punë, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Përfiton gjithashtu shtesën për shujtë të ngrohtë, sipas politikave të ndërmarrjes.

III. Përmbledhje e shkurtër të përshkrimit të punës, në të cilin përshkruhet qëllimi i vendit të punës, si dhe detyrat dhe përgjegjësitë kryesore;

Detyrat dhe Përgjegjësitë:

- Mirëpret dhe ndihmon klientët e Pallatit të Rinisë në mënyrë profesionale dhe të respektueshme;
- Merret me kërkesat, ankesat dhe sugjerimet e klientëve duke siguruar zgjidhje të shpejta dhe efikase.
- Mban dhe përditëson të dhënat e klientëve në sistemin e menaxhimit të marrëdhënieve me klientët (CRM);
- Siguron që klientët të marrin informacion të plotë mbi shërbimet, aktivitetet dhe mundësitë që ofron Pallati i Rinisë;
- Bashkëpunon me departamentet të tjera për të siguruar koordinim efektiv dhe për përmbushur kërkesat e klientëve;
- Përgaditë raporte të rregullta mbi kënaqësinë e klientëve dhe të japë rekomandime për përmirësime.
- Ndihmon në organizimin e aktiviteteve promovuese dhe eventeve që përfshijnë klientët.

IV. Kriteret e përgjithshme dhe të veçanta për vendin e punës;

- Diplomë universitare.
- Përvojë në marrëdhënie me klientë ose një pozicion të ngjashëm është e preferueshme
- Aftësi të shkëlqyera komunikuese dhe ndërpersonale
- Aftësi për të zgjedhur probleme në mënyrë të shpejtë dhe të efektshme
- Njohuri të mira të programeve kompjuterike (MS Office) dhe sistemeve CRM.
- Aftësi për të punuar në ekip dhe për të menaxhuar shumë detyra njëkohësisht.

V. Specifikimi i dokumenteve/dëshmimeve përkatëse për vërtetimin e përmbushjes së kriterëve të përgjithshme dhe të veçanta të vendit të punës;

- Kandidatët e interesuar për këtë vend pune duhet të bashkangjesin këto dokumente:
- Formulari i kërkesës për punësim (aplikimit);
- Kopje e letërnjoftimit; CV; Certifikata e lindjes. Letër motivimi;
- Dëshmitë mbi Shkollimin dhe kualifikimin profesional e noterizuar;
- Diplomat nga universitetet e huaja duhet të jenë të nostrifikuara nga Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë dhe e noterizuar.
- Dëshmi për përvojën e punës/vërtetim i lëshuar nga institucioni përkatës i punësimit për përvojën e punës, që përcakton pozitën e punës si dhe kohëzgjatjen e angazhimeve në atë pozitë;
- Pasqyrat e kontributeve pensionale (nuk kërkohet për përvojat e punës para themelimit të Fondit të Kursimeve Pensionale të Kosovës, dhe për ato përvoja kur punëdhënësit nuk kanë qenë të detyruar të paguajnë në këtë institucion);
- Certifikatë nga gjykata kompetente që nuk është duke u zhvilluar procedurë penale dhe që nuk është i dënuar për kryerjen e ndonjë vepre penale (jo më e vjetër se 6 (gjashtë) muaj nga data e lëshimit);
- Lista e dokumenteve të dorëzuara.

VI. Informata nëse emërimi është me afat të caktuar apo të pacaktuar, dhe kohëzgjatja e periudhës provuese:

- **Lloji i kontratës:** Kontratë në kohë të caktuar për periudhë prej gjashtë (6) muajsh, me mundësi vazhdimi.
- **Periudha provuese:** 6 muaj, gjatë të cilëve, punëdhënësi dhe i punësuar mund të ndërpresin marrëdhënien e punës me njoftim paraprak prej 7 ditësh.

VII. Datën dhe orën e saktë të përmbylljes së konkursit:

- Konkursi është i hapur nga data 02.09.2025 deri me datën 16.09.2025.

VIII. Mënyra e aplikimit në konkurs:

- **Dokumentet e kërkuara:** *Të gjithë kandidatët duhet të skanojnë të gjitha dokumentet që kërkohen sipas pikës V dhe t'i dërgojnë ato, së bashku me kërkesën për punësim/aplikacionin, në adresën e-mailit: contact@pallatirinise.com.*
- **Kthimi i informacionit:** Njësia e Burimeve Njerëzore do të sigurojë informacion për pranimin e kërkesave për punësim/aplikacione.
- **Sqarime të tjera:** Njësia e burimeve njerëzore e institucionit publik ofron sqarime të nevojshme për kandidatët lidhur me kriteret e konkursit publik gjatë fazës së aplikimeve.

IX. Mënyra e vlerësimit dhe kriteret e poentimit:

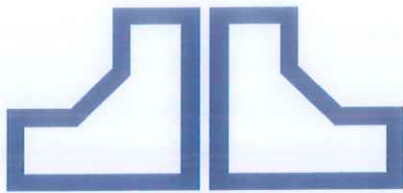
- Vlerësimi i kandidatëve do të bëhet nëpërmjet testimit me shkrim dhe intervistim (testim me gojë).
- Kalueshmëria është arritja e së paku 55 pikëve nga të gjitha fazat e konkursit.

X. Kalendar i procedurës së rekrutimit:

- Pas mbylljes së afatit të konkursit, njësia e burimeve njerëzore do të verifikojë aplikimet brenda 7 ditëve dhe do të konfirmojë përmbushjen e kriterëve nga kandidatët.

XI. Shënimi për aplikacionet e dërguara pas afatit:

- Aplikacionet e dërguara pas datës 16.09.2025 nuk do të shqyrtohen.



N.P.L. PALLATI I RINISË SH.A.

Prishtinë – Kosovë, Luan Haradinaj, p.n.

e-mail: contact@pallatirinise.com

www. pallatirinise.com

Nr. _____ Dt _____

Na osnovu lana 8. Zakona o radu br. 03/L-212, clana 5. Administrativnog uputstva MFPT br. 01/2024 o regulisanju procedura konkursa u javnom sektoru, clana 12. Pravilnika o radnim odnosima br. 1/1138 od 14.11.2024, Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta br. 1/1373 od 22.11.2024, i nakon razmatranja podnesenog zahteva i dokumentacije, V.D. Izvrsni direktor J.P.L. PALLATI I RINISË SH.A. iz Pristine, od : 02.09.2025, uzmite ovo:

K O N K U R S P U B L I K

Za popunjavanje upražnjenog radnog mesta agenta

I. Titule i prodaja:

Službenik za agenciju (dve pune pozicije);

II. Mesečna plata po poziciji i više;

- Bruto osnovna plata je 597,50 €, što je zasnovano na koeficijentu 2,50, sa novčanom vrednošću od 239,00 €.
- I/E će dobiti bonus i miraz za rad, koji se isplaćuje po stopi od 0,5% godišnje od važeće plate, u skladu sa važećim zakonom o zaposlenju. Takođe ćete imati koristi od dodatnog grejanja, u skladu sa politikom kompanije.

III. Kratak rezime opisa posla, koji opisuju svrhu posla, kao i glavne dužnosti i odgovornosti;

Dužnosti i odgovornosti:

- Dočekuje i pomaže klijentima Palate mladih na profesionalan i poštovan način
- Obraduje zahteve, žalbe i sugestije klijenata pružajući brza i efikasna rešenja.
- Održava i ažurira podatke o klijentima u sistemu za upravljanje odnosima sa klijentima (CRM);
- Osigurava da klijenti dobiju potpune informacije o uslugama, aktivnostima i mogućnostima koje nudi Palata mladih.
- Saraduje sa drugim odeljenjima kako bi se obezbedila efikasna koordinacija i ispunili zahtevi klijenata.
- Priprema redovne izveštaje o zadovoljstvu klijenata i daje preporuke za poboljšanja.
- Pomaže u organizovanju promotivnih aktivnosti i događaja koji uključuju klijente.

IV. Opšti i specifični zahtevi za posao;

- Univerzitetska diploma.
- Poželjno je iskustvo u korisničkoj službi ili sličnoj poziciji
- Odlične komunikacijske i međuljudske veštine
- Sposobnost brzog i efikasnog rešavanja problema
- Dobro poznavanje računarskih programa (MS Office) i CRM sistema.
- Sposobnost timskog rada i istovremenog upravljanja više zadataka.

V. Specifikacija relevantnih dokumenata/dokaza kojima se dokazuje ispunjavanje opštih i specifičnih kriterijuma za posao;

- Kandidati zainteresovani za ovaj posao moraju priložiti sledeća dokumenta:

- Obrazac za prijavu za posao;
- Kopiju lične karte; CV; Izvod iz matične knjige rođenih. Motivaciono pismo;
- Overeni dokaz o obrazovanju i stručnoj kvalifikaciji;
- Diplome sa stranih univerziteta moraju biti notarizovane od strane Ministarstva prosvete, nauke i tehnologije i overene.
- Dokaz o radnom iskustvu/potvrda izdata od strane nadležne institucije za zapošljavanje o radnom iskustvu, sa navođenjem radnog mesta i trajanja angažovanja na tom mestu;
- Izjave o penzijskim doprinosima (nisu potrebne za radna iskustva pre osnivanja Kosovskog penzionog fonda, kao i za ona iskustva kada poslodavci nisu bili obavezni da uplaćuju u ovu instituciju);
- Potvrda nadležnog suda da se ne vodi krivični postupak i da lice nije osuđivano za bilo koje krivično delo (ne starije od 6 (šest) meseci od datuma izdavanja);
- Spisak dostavljenih dokumenata.
- Kada dođe do sporova, oštećenja robe, prekomernih ili nedovoljnih isporuka, neizvršenja ili drugih relevantnih komplikacija, čuva sve relevantne komunikacije i primljene dokaze, na osnovu Pravila i Operativnih smernica za javne nabavke;
- Prati izveštaje rukovodilaca ugovora, prati izvođače radova koji nisu ispunili svoje ugovorne obaveze, u vezi sa odgovarajućom nadoknadom, likvidacijom štete i dogovorom o raskidu ugovora;
- Izveštava godišnje na kraju svake fiskalne godine za potpisane ugovore;
- Priprema nedeljne i mesečne izveštaje sa Izvršnom komisijom;
- Obavlja i druge poslove vezane za opis posla, kao i poslove koje mu dodeli Izvršna komisija.

VI. Podaci o tome da li je imenovanje na određeno ili neodređeno vreme i trajanje probnog perioda:

- Vrsta ugovora: Ugovor na određeno vreme u trajanju od šest (6) meseci, sa mogućnošću produženja.
- Probni period: 6 meseci, tokom kojeg poslodavac i zaposleni mogu prekinuti radni odnos uz otkazni rok od 7 dana.

VII. Tačan datum i vreme zatvaranja konkursa:

- Konkurs je otvoren od 02.09.2025. do 16.09.2025.

VIII. Kako se prijaviti na konkurs:

- Potrebna dokumenta: Svi kandidati moraju skenirati sva dokumenta potrebna pod tačkom V i poslati ih, zajedno sa zahtevom/prijavom za zaposlenje, na imejl adresu: contact@pallatirinise.com.
- Povraćaj informacija: Jedinica za ljudske resurse će pružiti informacije o prijemu zahteva/prijava za zaposlenje.
- Ostala pojašnjenja: Jedinica za ljudske resurse javne ustanove pruža potrebna pojašnjenja kandidatima u vezi sa kriterijumima javnog konkursa tokom faze prijave.

IX. Metod ocenjivanja i kriterijumi bodovanja:

- Kandidati će biti ocenjeni putem pismenog testa i intervjuja (usmeni test).
- Polaganje je postizanje najmanje 55 poena iz svih faza konkursa.

X. Kalendar postupka zapošljavanja:

- Nakon zatvaranja konkursa, jedinica za ljudske resurse će proveriti prijave u roku od 7 dana i potvrditi ispunjavanje kriterijuma od strane kandidata.

XI. Napomena o prijavama poslatim nakon roka:

- Prijave poslate nakon 16.09.2025. neće biti pregledane.