



## TERMS OF REFERENCE

<b>Title of Post:</b>	Administrative Assistant/Receptionist
<b>Level:</b>	KCB salary scale (multiplier 5)
<b>Project Title:</b>	Kosovo Property Agency
<b>Duty Station:</b>	HQ
<b>Starting date:</b>	ASAP
<b>Duration:</b>	Fixed term contract (career position) One year probation period
<i>Reference Number:</i>	<i>KPA 020/2011</i>

### **Background:**

As a result of the conflict that occurred in Kosovo during 1998 and 1999, the uncertainty to property rights relating to private immovable property including agricultural and commercial property has presented serious challenges in protection of Human Rights - and negatively affecting the economy and returns of the displaced population.

Under UNMIK Regulation No. 2006/10, promulgated 4 March 2006, as amended by UNMIK Regulation 2006/50, and Assembly of Kosovo Law 03/L-079, the Kosovo Property Agency (KPA) was established as an independent administrative agency to assist the judiciary in its efficient and effective resolution of claims relating to private immovable property on the territory of Kosovo.

### **Main duties and responsibilities:**

Under the overall supervision of the Head of the Information Unit the incumbent shall be fulfilling receptionist duties in KPA HQ and any other administrative duties assigned from time to time.

In addition, the administrative assistant/receptionist shall be responsible for:

- Proper reception of KPA visitors and clients;
- Ensure that the receptionist area is always in proper conditions;
- Managing and filing of incoming/outgoing KPA official correspondence;
- Dealing with mail and pouch issues;
- Answering switchboard telephone and responding to routine inquires and direct line;
- Transferring incoming and outgoing calls to the right recipient;
- Maintaining and updating the internal KPA information;
- Assisting the Call Centre when required;
- Performing other duties as required.

### **Required qualifications and experience:**

- Minimum secondary education with certificate or diploma in related field;
- Proven ability and knowledge of modern office procedures;
- Ability to operate word-processing equipment;
- Minimum two years work experience as a Receptionist or similar client oriented (bank Cashier, etc)

- Fluent in Albanian and any of the following languages Serbian, Croatian, Bosnian or Montenegrin;
- Working knowledge of English

#### Required competencies and abilities

- Strong commitment to equality, fairness, integrity and human rights;
- Ability to pursue high standards of work and to be organized and effective;
- Ability to work effectively with minimum supervision and careful attention to details;
- Ability to take initiative, prioritize work, handle pressure from strict deadlines and long hours;
- Receptive to alternative problem solving; and
- Ability to be a good team-player, to supervise and manage staff and to function within a diverse multiethnic and multicultural working environment.

## PËRSHKRIMI I VENDIT TË PUNËS

<b>Titulli i postit:</b>	Asistent Administrativ/Receptionist
<b>Niveli:</b>	Niveli i pagës BKK (koeficienti 5)
<b>Titulli i projektit:</b>	Agjencia Kosovare e Pronës
<b>Vendi i punës:</b>	ZQ
<b>Data e fillimit:</b>	Sa më shpejtë
<b>Kohëzgjatja:</b>	E pacaktuar, Pozitë (e karrierës) Periudha provuese 1 vit
<i>Numri i referencës:</i>	<i>KPA 020/2011</i>

#### Historiku:

Si rezultat i konfliktit që ka ndodhur në Kosovë gjatë viteve 1998 dhe 1999, paqartësia e të drejtave pronësore lidhur me pronën e paluajtshme private, përfshirë pronën bujqësore dhe komerciale, ka paraqitur sfida serioze në mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut – dhe ka ndikuar negativisht në ekonomi si dhe në kthimin e personave të zhvendosur.

Në bazë të Rregullores së UNMIK-ut nr. 2006/10, të miratuar më 4 mars 2006, dhe të ndryshuar me Rregulloren 2006/50 dhe me Ligjin 03/L-079 të Kuvendit të Kosovës, Agjencia Kosovare e Pronës (AKP) është themeluar si agjenci administrative e pavarur për të ndihmuar gjyqësinë në zgjidhjen efikase dhe efektive të kërkesave që kanë të bëjnë me pronën e paluajtshme private në territorin e Kosovës.

#### Detyrat kryesore dhe përgjegjësitë

Nën mbikëqyrjen e plotë të Udhëheqësit të Njësitit të Informimit, personi i përzgjedhur do të kryejë detyrat e receptionistit në ZQ të AKP-së dhe çdo detyrë tjetër administrative që i caktohet kohë pas kohe. Përveç kësaj, asistenti administrativ/receptionisti do të:

- Bëjë pritjen e duhur të vizitorëve dhe klientëve të AKP-së;
- Kujdeset që pjesa e receptionit të jetë gjithnjë në gjendje të regullt;
- Menaxhoj dhe fut në dosje korrespondencën zyrtare hyrëse/dalëse të AKP-së;
- Mirret me postën dhe dërgesat;
- Përgjigjet në centralin telefonik dhe në pyetjet e zakonshme si dhe në linjën e drejtpërdrejtë;
- Transferoj thirrjet hyrëse dhe dalëse te personi i duhur;
- Mirëmban dhe azhuron informatat e brendshme të AKP-së;
- Ndihmon Qendrën e Thirrjeve kur ka nevojë;
- Kryen detyrat tjera sipas kërkesës.



### **Kualifikimet dhe përvoja:**

- Të ketë kryer së paku Shkollën e Mesme, me certifikatë apo diplomë në fushën përkatëse;
- Aftësi të dëshmuara dhe njohuri në procedurat moderne të zyrës;
- Aftësi për të punuar me makinë shkrimi/kompjuter
- Së paku dy vjet përvojë pune si Receptionsist-/e apo ndonje pune tjetër me kliente (p.sh. arkatare ne bank, etj);
- Të flasë rrjedhshëm gjuhën shqipe dhe njëren nga gjuhët në vijim: serbe, kroate, boshnjake, apo malazeze.
- Njohja e gjuhës angleze për nevoja të punës

### **Njohuritë dhe aftësitë e kërkuara:**

- Të jetë i përkushtuar ndaj barazisë, paanësisë, integritetit dhe të drejtave të njeriut;
- Të ketë aftësi për të punuar sipas standardeve të larta të punës dhe të jetë i organizuar dhe efektiv;
- Të ketë aftësi për të punuar me mbikëqyrje minimale dhe të jetë i kujdesshëm ndaj detajeve;
- Të ketë aftësi për të marrë iniciativa, për të ndarë punët sipas prioritetit dhe për të punuar nën presion të afateve të shkurtra kohore si dhe të orëve të gjata;
- Të ketë aftësi perceptuese në zgjidhjen alternative të problemeve; dhe
- Të ketë aftësi të mira për punë ekipore dhe për të vepruar brenda ambientit punues shumë etnik dhe shumë kulturor.

## **SLOBODNO RADNO MESTO**

<b>Naziv radnog mesta:</b>	Administrativni pomoćnik/repcionista
<b>Stepen:</b>	KCB – nivo plate (koeficient 5)
<b>Naziv projekta:</b>	Kosovska agencija za imovinu
<b>Mesto:</b>	Glavna kancelarija
<b>Početak rada:</b>	Sto pre
<b>Trajanje:</b>	Ne odredjeno, pozicija (kariere) Probna perioda 1 godina
<i>Referentni broj:</i>	<i>KPA 020/2011</i>

### **Uvod:**

Kao rezultat ratnog sukoba koji se dogodio na Kosovu 1998. i 1999. godine, nesigurnost vezana za imovinska prava nad privatnom nepokretnom imovinom uključujući poljoprivrednu i komercijalnu imovinu, pokazala je ozbiljnost izazova zaštite ljudskih prava i negativnog uticaja na ekonomiju i povratak raseljenih lica.

Prema UNMIK Uredbi No. 2006/10 usvojenoj 4. marta 2006. preinačenoj UNMIK Uredbom 2006/50 i Zakonom 03/L-079 koji je usvojila Skupština Kosova, Kosovska agencija za imovinu (KPA) osnovana je kao nezavisna administrativna agencija sa ciljem da pomogne pravosuđu u efikasnom i uspešnom rešavanju imovinskih zahteva koji se odnose na privatnu nepokretnu imovinu na teritoriji Kosova.

### **Dužnosti i obaveze:**

Pod nadzorom rukovodioca informativne jedinice kandidat će obavljati dužnosti recepcioniste u glavnoj kancelariji KPA i druge administrativne zadatke koji se povremeno povere. Osim toga, administrativni pomoćnik/repcionist će biti zadužen za:

- Prijem posetilaca KPA i klijenata;
- Pažnja o tome da je prostor recepcioniste u urednom stanju;
- Vođenje i arhiviranje KPA službene korespondencije koja dolazi i koja se šalje;

- Vođenje poslova pošte i pošiljki
- Odgovaranje na telefonske pozive povodom rutinskih pitanja;
- Prebacivanje telefonskih poziva onima kojim su upućeni;
- Održavanje i ažuriranje KPA informacija;
- Pomoć call centru kada je to potrebno; i
- Obavljanje ostalih zadataka koje je potrebno obaviti.

### **Potrebne kvalifikacije i iskustvo**

- Minimum završeno srednjoškolsko obrazovanje ili diploma relevantnog obrazovanja;
- Dobro poznavanje moderne kancelarijske procedure;
- Sposobnost rada sa word-processing opremom;
- Minimum dve godine iskustva u radu kao Recepcionista ili rad sa klientima (npr.kao Blagajnik u banci, itd);
- Sposobnost komunikacije na albanskom i: srpskom, hrvatskom, bosanskom ili crnogorskom jeziku;
- Poznavanje engleskog jezika;

### **Potrebne veštine i znanja**

- Jaka svest o jednakosti, pravičnosti i ljudskim pravima;
- Sposobnost efikasnog standarda rada, organizovanost i efikasnost;
- Sposobnost rada uz minimalan nadzor i obraćanje pažnje na detalje;
- Sposobnost preuzimanja inicijative, davanja prioriteta u radu, podnošenje pritiska zbog strogih vremenskih rokova i dugog radnog vremena;
- Sposobnost pronalaženja alternativnih rešenja u radu; i
- Sposobnost timskog rada, nadgledanja i vođenja osoblja i prilagođavanja u radu u multietničkom i multikulturalnom okruženju.