



Luxemburg, den 18.04.2023

REF.: **CDT-AD6-2023-04 -**
Service-Delivery-Manager (m/w)
BESOLDUNGSGRUPPE: **AD 6**
ABTEILUNG: **Abteilung Informationstechnologie**
ORT DER DIENSTLICHEN **Luxemburg**
VERWENDUNG:

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union wurde im Jahr 1994 errichtet und erbringt Übersetzungsdienstleistungen für die verschiedenen Einrichtungen der Europäischen Union. Es hat seinen Sitz in Luxemburg. Seit seiner Errichtung hat das Arbeitsaufkommen des Zentrums erheblich zugenommen; mittlerweile beschäftigt es rund 200 Mitarbeiter.

Um den Bedarf der Sektion IT-Infrastruktur der Abteilung Informationstechnologie zu decken, führt das Übersetzungszentrum ein Auswahlverfahren zur Erstellung einer Reserveliste¹ für die Einstellung eines Bediensteten auf Zeit² durch, der für die Erbringung von IT-Infrastrukturleistungen verantwortlich sein wird.

Die IT-Umgebung des Übersetzungszentrums basiert überwiegend auf Microsoft-Lösungen, sowohl auf der Ebene der Infrastruktur (Windows Servers, Sharepoint, Teams, Exchange Online, SCCM, SCSM, Orchestrator) als auch auf der Ebene der Entwicklungsumgebungen und Sprachen für intern entwickelte Lösungen.

Die Datenbankumgebungen (hauptsächlich Oracle) und maschinelles Lernen werden auf Linux gehostet.

Diese Plattformen werden auf VMWare virtualisiert oder auf physischen Servern gehostet. Das Zentrum hat mit der Einrichtung neuer Dienste in den Cloud-Umgebungen Azure und AWS begonnen.

Die Netzwerkinfrastruktur basiert auf den Technologien Cisco und HPE für die Bereiche Routing und Vermittlung sowie auf den Sicherheitslösungen F5-Netzwerke und PaloAlto.

¹ Diese Reserveliste kann für die Einstellung von Bediensteten auf Zeit nach Artikel 2 Buchstabe b und von Vertragsbediensteten nach Artikel 3 Buchstabe a der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union (BBSB) verwendet werden. Die Reserveliste kann auch an andere EU-Agenturen weitergegeben werden, wenn dies im dienstlichen Interesse erforderlich ist.

² Interne Bedienstete auf Zeit nach Artikel 2 Buchstabe f der BBSB (Funktionsgruppe AD) können sich auf der Grundlage dieser Stellenausschreibung bewerben, die in diesem Fall als interne Stellenausschreibung gilt.

ART DER TÄTIGKEIT

a) Unterstützung des Vorgesetzten:

- Unterstützung des Leiters der Sektion IT-Infrastruktur bei der laufenden Verwaltung des Dienstes, Aktualisierung der administrativen und technischen Dokumente und Beitrag zu einem guten Arbeits- und Vertrauensklima, um die kontinuierliche Verbesserung der Qualität des Dienstes zu fördern;
- Vertretung des Leiters der Sektion IT-Infrastruktur.

b) Verwaltungs- und Follow-up-Tätigkeiten:

- Sicherstellung der Bereitstellung von Umgebungen und Diensten:
 - Entgegennahme und Prüfung von Anträgen für die Einrichtung von IT-Infrastrukturumgebungen und -diensten;
 - Erstellung einer Liste der Voraussetzungen, Untersuchung der Auswirkungen und Kompatibilitäten von Diensten/Produkten;
 - Erstellung von Einführungsplänen und Überwachung ihrer Umsetzung;
 - Koordinierung der von den Teams der Sektion durchzuführenden Maßnahmen;
 - Gewährleistung eines Sicherheitsniveaus für die bereitgestellten Dienste/Produkte;
 - Validierung der Konformität der bereitzustellenden Umgebungen und Dienste mit den Kundenanfragen (andere Sektionen der IT-Abteilung, Geschäftsbereiche des Zentrums).
- Mitwirkung an der Auswahl der Produkte:
 - Bei der Auswahl eines neuen Produkts, mit lokaler Installation oder in der Cloud:
 - Erstellung einer Liste der Voraussetzungen, Untersuchung der Auswirkungen, Überprüfung des möglichen Grades der Integration des Produkts in die bestehende Architektur;
 - Kapazitätsplanung;
 - Prüfung der Sicherheit der Lösung und Erstellung einer Stellungnahme zu ihrer Sicherheit in Bezug auf Vertraulichkeit und Integrität, Verfügbarkeit (BCP-Aspekte) und ihre Kompatibilität mit den bestehenden Systemen und Sicherheitszwängen des Zentrums.
- Überwachung der Fortschritte der Änderungen:
 - Wahrnehmung der Rolle des Change-Managers in Bezug auf Änderungen im IT-Bereich;
 - Bearbeitung von Änderungsanträgen, Risikobewertung, Prioritätenverwaltung, Planung der Einführung von Produkten/Diensten;
 - Koordinierung der von den verschiedenen Sektionen/Abteilungen eingeleiteten Änderungen.
- Dokumentation und Schulungen: Erstellung der technischen Dokumentation sowie von Bewertungsfragebögen, technischen Studien und Empfehlungsberichten, Einführungsplänen und Installationshandbüchern; Durchführung von Sensibilisierungsveranstaltungen zur IT-Umgebung des Übersetzungszentrums und zur IT-Sicherheit.

A. AUSWAHLKRITERIEN

Zu dem Auswahlverfahren zugelassen sind Bewerber, die am ~~16.05.2023~~ 31.05.2023, dem Stichtag für die Einreichung von Bewerbungen, folgende Bedingungen erfüllen:

(1) ZULASSUNGSKRITERIEN

- Die Bewerber müssen Staatsangehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union sein;
- Qualifikationen: Die Bewerber müssen über ein Bildungsniveau verfügen, das einem abgeschlossenen Hochschulstudium mit einer Regelstudienzeit von mindestens drei Jahren entspricht³;
- Berufserfahrung: Nach dem Erwerb der oben genannten Qualifikationen müssen die Bewerber über mindestens drei Jahre Berufserfahrung auf Vollzeitbasis verfügen, die mit der Art der oben beschriebenen Aufgaben in Zusammenhang steht.
- Sprachkenntnisse: Die Bewerber müssen gründliche Kenntnisse einer Amtssprache der Europäischen Union (mindestens Niveau C1) und ausreichende Kenntnisse einer weiteren Amtssprache der Europäischen Union in dem Umfang besitzen, in dem dies für die Ausübung ihres Amtes erforderlich ist (mindestens Niveau B2)⁴.

(2) WESENTLICHE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Kenntnis der IT-Infrastrukturdienste;
- Kenntnis der Windows-Server-Umgebungen und der Verwaltungstools;
- gute Kenntnisse von PowerShell;
- Kenntnisse im Bereich IT-Sicherheit;
- ITIL-Zertifizierung;
- umfangreiche Erfahrung im Bereich Technische Dokumentation und Anwenderdokumentation.
- Französisch- oder Englischkenntnisse [Niveau B2].

(3) WÜNSCHENSWERTE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Kenntnis der LAN-Technologien;
- Kenntnis von Cloud-Lösungen;
- Erfahrung im Change-Management und in der Bereitstellung von Diensten.

(4) WESENTLICHE PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

- Kommunikationskompetenz: Teamgeist, Kontaktfreudigkeit, Fähigkeit, in einem mehrsprachigen Umfeld zu arbeiten, gute redaktionelle Fähigkeiten, Fähigkeit zur Ausarbeitung und Formulierung von Texten, Fähigkeit, Sitzungen abzuhalten.
- Verantwortungsbewusstsein: Detailorientiertheit, Diskretion, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Bereitschaft, Ziele innerhalb festgelegter Prioritäten und Fristen zu erreichen.

³ Es werden nur Hochschul- und Bildungsabschlüsse berücksichtigt, die in den EU-Mitgliedstaaten erworben oder von den zuständigen Behörden der betreffenden Mitgliedstaaten als gleichwertig anerkannt wurden.

⁴ Diese Niveaus sind im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (CECRL) festgelegt.

- Organisationsfähigkeiten: Fähigkeit zur Einschätzung der Bedeutung unterschiedlicher Aufgaben/Anfragen und zu ihrer Priorisierung, Blick für das Wesentliche, methodische Herangehensweise, Vielseitigkeit;
- Managementfähigkeiten: Fähigkeit, mehrere Tätigkeiten innerhalb eines Teams zu koordinieren.
- Anpassungsfähigkeit: Aufgeschlossenheit, Fähigkeit, unter Druck zu arbeiten, Bereitschaft, neue Aufgaben zu übernehmen und sich weiterzuentwickeln.

Diese Fähigkeiten werden in einer schriftlichen Prüfung und einem Bewerbungsgespräch bewertet [siehe Punkte B(2)(i) und (ii)].

B. AUSWAHLVERFAHREN

(1) VORAUSWAHLPHASE

Die Vorauswahlphase besteht aus zwei Stufen:

- In der ersten Stufe werden die vorgenannten Zulassungskriterien [Punkt A(1)] geprüft; dabei soll festgestellt werden, ob die Bewerber alle obligatorischen Zulassungskriterien sowie alle formalen Anforderungen, die im Auswahlverfahren festgelegt sind, erfüllen. Bewerber, die diese Kriterien und Anforderungen nicht erfüllen, werden nicht zum Auswahlverfahren zugelassen.
- In der zweiten Phase werden die Berufserfahrung und die wesentlichen fachlichen Kompetenzen [Punkt A(2)] geprüft. Am Ende dieser Stufe wird eine Punktzahl zwischen 0 und 20 vergeben (erforderliche Mindestpunktzahl: 12).

Der Auswahlausschuss wird die 15 Bewerber, die die Vorauswahlphase mit den höchsten Punktzahlen abgeschlossen haben, zur Auswahlphase einladen.

(2) AUSWAHLPHASE

Die Auswahlphase besteht aus zwei Stufen:

- (i) Schriftliche Prüfung (in englischer Sprache), die Folgendes umfasst:
 - Multiple-Choice-Fragen zur Prüfung der Kenntnisse des Bewerbers in den unter den Punkten A(2) und A(3) genannten Bereichen.
Prüfungszeit: 30 Minuten.
 - Fallstudie zur Prüfung der redaktionellen Fähigkeiten, der Analysefähigkeiten und der Kenntnisse der Bewerber in den unter den Punkten A(2) und A(3) genannten Bereichen.
Prüfungszeit: 1 Stunde und 30 Minuten.

Die schriftliche Prüfung wird mit maximal 20 Punkten bewertet, davon sind acht Punkte für die Multiple-Choice-Fragen und 12 Punkte für die Fallstudie vorgesehen. Die erforderliche Mindestpunktzahl für die schriftliche Prüfung beträgt 12 Punkte.

Bitte beachten Sie, dass Bewerber, deren Hauptsprache Englisch ist, die schriftliche Prüfung in ihrer zweiten Sprache ablegen müssen.

- (ii) Bewerbungsgespräch, bei dem der Auswahlausschuss die Eignung der Bewerber für die Ausführung der oben beschriebenen Aufgaben prüft. Einen weiteren Schwerpunkt des

Bewerbungsgesprächs bilden das Fachwissen der Bewerber und ihre Kompetenzen gemäß der Aufzählung in den Punkten A(2), A(3) und A(4).

Bitte beachten Sie, dass nur Bewerber, die bei der schriftlichen Prüfung die erforderliche Mindestpunktzahl erhalten haben, zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen werden.

Der größte Teil des Gesprächs findet in englischer Sprache statt. Die Kenntnisse in den anderen von den Bewerbern angegebenen Sprachen können ebenfalls geprüft werden.

Das Gespräch dauert etwa 40 Minuten und wird mit höchstens 20 Punkten bewertet (erforderliche Mindestpunktzahl: 12).

Die schriftliche Prüfung und das Bewerbungsgespräch finden in Luxemburg oder im Remote-Verfahren statt.

Die zur Teilnahme an den Prüfungen eingeladenen Bewerber erhalten alle relevanten Informationen zu gegebener Zeit.

Sobald die Punktzahl für die schriftliche Prüfung und das Bewerbungsgespräch feststeht, erstellt der Auswahlausschuss eine Reserveliste, in der die erfolgreichen Bewerber in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt sind. In die Liste werden diejenigen Bewerber aufgenommen, die bei der schriftlichen Prüfung die Mindestpunktzahl erreicht haben, die für die Einladung zum Gespräch erforderlich ist [siehe Punkte B(2)(i) und B(2)(ii)]. Zu beachten ist, dass die Aufnahme in die Reserveliste keine Garantie für eine Einstellung ist.

Die zu den Prüfungen eingeladenen Bewerber müssen am Tag des Gesprächs die relevanten Nachweise für die im Bewerbungsformular gemachten Angaben vorlegen, d.h. einen Nachweis ihrer Staatsangehörigkeit, Kopien von Diplomen, Zeugnissen und sonstigen Unterlagen, die ihre Qualifikationen und ihre Berufserfahrung belegen und aus denen Anfangs- und Enddaten, die ausgeübte Funktion und die genaue Art ihrer Aufgaben usw. ersichtlich sind. Falls die Prüfungen im Remote-Verfahren stattfinden, können die Bewerber die Kopien der genannten Nachweise per E-Mail an die folgende Adresse schicken: E-Selection@cdt.europa.eu.

Vor Erstellung der Reserveliste prüft der Auswahlausschuss die Nachweise der Bewerber, die das Gespräch und die schriftliche Prüfung bestanden haben.

Darüber hinaus müssen die ausgewählten Bewerber vor der Unterzeichnung eines Arbeitsvertrags die Originale und beglaubigten Kopien aller relevanten Nachweise für die Erfüllung der Zulassungskriterien vorlegen.

Wird zu einem Zeitpunkt des Auswahl- oder Einstellungsverfahrens festgestellt, dass die in einer Bewerbung enthaltenen Angaben bewusst gefälscht wurden, so wird der Bewerber vom Auswahlverfahren ausgeschlossen.

Die Bewerber werden ebenfalls vom Auswahlverfahren ausgeschlossen, wenn sie

- zum Zeitpunkt des Ablaufs der Bewerbungsfrist nicht alle Zulassungskriterien erfüllen;
- die erforderlichen Nachweise nicht vorlegen.

Die Reserveliste ist bis zum 31.12.2023 gültig und kann von der Einstellungsbehörde des Übersetzungszentrums nach eigenem Ermessen verlängert werden.

C. EINSTELLUNG

Den erfolgreichen Bewerbern kann je nach Haushaltssituation gemäß den Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union ein (verlängerbarer) Dreijahresvertrag angeboten werden. Je nach Geheimhaltungsgrad der ausgeführten Arbeit muss der ausgewählte Bewerber gegebenenfalls eine Sicherheitsüberprüfung beantragen.

Die ausgewählten Bewerber werden in der Funktionsgruppe/Besoldungsgruppe AD 6 eingestellt. Das monatliche Grundgehalt in der Besoldungsgruppe AD 6 (Dienstaltersstufe 1) beträgt 6 066,59 EUR. Zum

Grundgehalt kommen gegebenenfalls verschiedene Zulagen wie eine Haushaltszulage, eine Auslandszulage (16 % des Grundgehalts) usw. hinzu.

Um für eine Einstellung in Betracht zu kommen, muss der Bewerber vor seiner Einstellung folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Er muss den Verpflichtungen aus den für ihn geltenden Wehrgesetzen nachgekommen sein;
- Er muss den sittlichen Anforderungen für die Ausübung der Tätigkeit genügen (im Vollbesitz der staatsbürgerlichen Rechte sein)⁵.
- Er muss sich der vom Übersetzungszentrum vorgesehenen ärztlichen Untersuchung unterziehen, um die Anforderungen von Artikel 12 Absatz 2 der Beschäftigungsbedingungen der sonstigen Bediensteten der Europäischen Union zu erfüllen.

D. BEWERBUNGSVERFAHREN

Interessierte Bewerber müssen ihre Online-Bewerbung innerhalb der gesetzten Frist in Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) ausfüllen.

Den Bewerbern wird dringend empfohlen, mit der Einreichung der Bewerbung nicht bis kurz vor Fristende zu warten. Es hat sich gezeigt, dass das System gegen Ende der Bewerbungsfrist überlastet sein kann. Eine rechtzeitige Bewerbung wird daher unter Umständen erschwert.

Die Bewerber müssen in ihrer Bewerbung ihre Hauptsprache und ihre Zweitsprache angeben. Diese Angabe wird bei der Festlegung der Sprache für die schriftliche Prüfung berücksichtigt.

CHANCENGLEICHHEIT

Das Übersetzungszentrum verfolgt eine Politik der Chancengleichheit und stellt Bewerber ungeachtet des Alters, der Rasse, der politischen Anschauung, der Weltanschauung oder der religiösen Überzeugungen, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung, einer Behinderung und des Familienstands oder der familiären Situation ein.

UNABHÄNGIGKEIT UND ERKLÄRUNG ZU ETWAIGEN INTERESSENKONFLIKTEN

Der erfolgreiche Bewerber muss eine Erklärung abgeben, in der er sich verpflichtet, unabhängig im öffentlichen Interesse zu handeln, sowie eine Erklärung in Bezug auf jegliche Interessen, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigen könnten.

E. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN

Bewerber, die sich durch eine bestimmte Entscheidung benachteiligt fühlen, können während des Bewerbungsverfahrens jederzeit weitere Einzelheiten bezüglich dieser Entscheidung vom Vorsitz des Auswahl Ausschusses verlangen, ein Rechtsbehelfsverfahren anstrengen oder Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten einlegen (siehe Anhang 1).

⁵ Die Bewerber müssen eine amtliche Bescheinigung vorlegen, aus der hervorgeht, dass keine Vorstrafen bestehen.

ANTRÄGE VON BEWERBERN AUF ZUGANG ZU SIE BETREFFENDE INFORMATIONEN

Im Rahmen des Auswahlverfahrens haben Bewerber das ausdrückliche Recht, bestimmte, sie unmittelbar und persönlich betreffende Informationen einzusehen. Auf einen entsprechenden Antrag hin können sie daher zusätzliche Auskünfte in Bezug auf ihre Teilnahme an dem Auswahlverfahren erhalten. Diese Anträge sind innerhalb eines Monats nach Mitteilung der im Auswahlverfahren erzielten Ergebnisse schriftlich an den Vorsitz des Auswahlausschusses zu richten und werden innerhalb eines Monats beantwortet. Bei der Bearbeitung der Anträge wird berücksichtigt, dass die Arbeit des Auswahlausschusses gemäß dem Beamtenstatut vertraulich ist.

SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Das Übersetzungszentrum (als die für die Durchführung des Auswahlverfahrens verantwortliche Einrichtung) stellt sicher, dass die personenbezogenen Daten der Bewerber gemäß den Vorschriften der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39) verarbeitet werden. Dies gilt insbesondere für die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Daten.

Die Bewerber können sich jederzeit an den Europäischen Datenschutzbeauftragten wenden (edps@edps.europa.eu).

Bitte lesen Sie hierzu die [spezielle Datenschutzerklärung](#).

ANHANG 1 ERSUCHEN UM ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

Da für Auswahlverfahren die Statutsbestimmungen gelten, beachten Sie bitte, dass alle gerichtlichen Verfahren der Geheimhaltungspflicht unterliegen. Wenn Bewerber zu irgendeinem Zeitpunkt des Auswahlverfahrens der Meinung sind, dass sie durch eine bestimmte Entscheidung benachteiligt wurden, stehen ihnen die folgenden Möglichkeiten offen:

I. ERSUCHEN UM ERGÄNZENDE AUSKÜNFTE ODER ÜBERPRÜFUNG

- Bewerber können ein schriftliches Ersuchen um ergänzende Auskünfte oder Überprüfung unter Angabe ihres Falles an die folgende Adresse richten:

Vorsitz des Auswahlausschusses CDT-AD6-2020/04

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Das Ersuchen ist innerhalb von zehn Kalendertagen nach Versand des Schreibens einzureichen, mit dem den Bewerbern die Entscheidung mitgeteilt wurde. Der Auswahlausschuss wird das Ersuchen so schnell wie möglich beantworten.

II. RECHTSBEHELFE

- Bewerber können Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Statuts der Beamten der Europäischen Union einlegen und sie an folgende Adresse richten:

Einstellungsbehörde

CDT-AD6-2023-04

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Die zwingenden Fristen für diese beiden Verfahrensarten [siehe Statut der Beamten in der Fassung der Verordnung (EU, Euratom) Nr. 1023/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 287 vom 29.10.2013, S. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=celex%3A32013R1023>)] beginnen mit der Mitteilung der beschwerenden Entscheidung.

Bitte beachten Sie, dass die Einstellungsbehörde nicht befugt ist, die Entscheidungen eines Auswahlausschusses zu ändern. Nach ständiger Rechtsprechung verfügen die Auswahlausschüsse über einen weiten Ermessensspielraum, der vom Gericht nur überprüft werden kann, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen die Vorschriften über die Arbeitsweise des Auswahlausschusses vorliegt.

III. BESCHWERDE BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

- Bewerber können ihre Beschwerde richten an:

Europäischer Bürgerbeauftragter

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Hierbei gelten Artikel 228 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und die Voraussetzungen, die in der Verordnung (EU, Euratom) 2021/1163 des Europäischen Parlaments vom 24. Juni 2021 zur Festlegung der Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten (Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten) und zur Aufhebung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom (ABl. L 253 vom 16.7.2021, S. 1) festgelegt sind.

Bewerber werden darauf hingewiesen, dass die zwingende Frist, die gemäß Artikel 90 Absatz 2 und Artikel 91 des Statuts für die Einreichung einer Beschwerde oder für die Einreichung eines Rechtsmittels beim Gerichtshof der Europäischen Union gemäß Artikel 270 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union gilt, durch die Befassung des Bürgerbeauftragten nicht ausgesetzt wird. Ebenso wird darauf hingewiesen, dass gemäß Artikel 2 Absatz 3 der Verordnung (EU, Euratom) 2021/1163 des Europäischen Parlaments vom 24. Juni 2021 zur Festlegung der Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten (Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten) und zur Aufhebung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom vor Einreichung einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten die geeigneten administrativen Schritte bei dem betroffenen Organ oder bei der betroffenen Einrichtung unternommen werden müssen.