

# Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA w Warszawie

02-106 Warszawa ul. Pawińskiego 17/21

Ogłoszenie nr 134691 / 06.03.2024

## Asystent

Do spraw: obsługi telefonicznej klientów w Wydziale Obsługi Klientów

#administracja publiczna #zabezpieczenie społeczne

Liczba stanowisk

Wymiar etatu

Status

Miejsce pracy

Ważne do

1

1

koniec naboru

Warszawa  
Pruszkowska 17

20 marca  
2024 r.

### Czym będziesz się zajmować

#### Osoba na tym stanowisku:

- Telefonicznie udziela klientom Zakładu pełnych i poprawnych informacji oraz wyjaśnień z obszaru ustalania prawa i wysokości świadczeń z zaopatrzenia emerytalnego, w celu dostarczenia szczegółowej i aktualnej wiedzy w tym zakresie
- Obsługuje połączenia telefoniczne przychodzące i wychodzące, zachowując standardy jakości prowadzonych rozmów, w celu zapewnienia sprawnej obsługi klienta
- Przyjmuje wnioski i uwagi ze strony klientów, w celu podnoszenia efektywności usług świadczonych przez Zakład
- Informuje bezpośredniego przełożonego o przebiegu i efektach wykonywanej pracy oraz wynikających z tego tytułu trudnościach, w celu kontrolowania bieżącej pracy i zleconych zadań oraz eliminowania problemów związanych z pracą na wskazanym stanowisku
- Buduje zaufanie klientów do Zakładu poprzez jakość świadczonych usług, w celu kształtowania pozytywnego wizerunku Zakładu

### Kogo poszukujemy

#### Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: średnie
- Podstawowa znajomość przepisów ustawy o zaopatrzeniu emerytalnym funkcjonariuszy Policji (...) i ich rodzin
- Podstawowa znajomość przepisów ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (w zakresie rent rodzinnych oraz zasiłku pogrzebowego)
- Komunikatywność
- Dobra dykcja
- Odporność na stres
- Opanowanie, cierpliwość, umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach
- Asertywność
- W służbie cywilnej nie może być zatrudniona osoba, która w okresie od dnia 22 lipca 1944 r. do dnia 31 lipca 1990 r.

pracowała lub pełniła służbę w organach bezpieczeństwa państwa lub była współpracownikiem tych organów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 października 2006 r. o ujawnianiu informacji o dokumentach organów bezpieczeństwa państwa z lat 1944–1990 oraz treści tych dokumentów - nie dotyczy kandydatek/kandydatów urodzonych 1 sierpnia 1972 r. lub później. Osoba wybrana do zatrudnienia będzie musiała złożyć oświadczenie lustracyjne, jeśli urodziła się przed 1 sierpnia 1972 r.

- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

#### **Dodatkowym atutem będzie** (wymagania dodatkowe)

- Doświadczenie zawodowe co najmniej 1 rok w pracy związanej z telefoniczną obsługą klienta

### **Co oferujemy**

- Dofinansowanie do wypoczynku pracowników
- Dofinansowanie do wypoczynku dzieci pracowników
- Indywidualny rozkład czasu pracy
- Dodatek za wysługę lat (powyżej 5 lat) od 5% do 20% wynagrodzenia w zależności od udokumentowanego stażu pracy
- Nagrody jubileuszowe
- Dodatkowe wynagrodzenie roczne, tzw. „trzynastka”
- Możliwość rozwoju zawodowego (studia, szkolenia)
- Dofinansowanie do zakupu okularów korekcyjnych
- Możliwość wykupienia w preferencyjnej cenie polisy na życie
- Możliwość korzystania z Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej

### **Dostępność**

- Nasz urząd jest pracodawcą równych szans. Aplikacje rozważane są z równą uwagą bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.
- Jako osoba z niepełnosprawnością nie możesz skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu – nie składaj dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność.  
W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w urzędzie, w rozumieniu przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, wyniósł co najmniej 6%.

### **Warunki pracy**

Wejście do budynku przy ul. Pruszkowskiej 17 w Warszawie posiada podjazd dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Dojście do podjazdu nie posiada przeszkód architektonicznych w postaci progów, uskoków itp. Budynek jest wyposażony w systemy: kontroli dostępu (SKD) oraz w dźwiękowy system ostrzegawczy (DSO). Budynek posiada dwa dźwigi osobowe z dostępem do wszystkich kondygnacji. Na ciągach komunikacyjnych w budynku nie ma przeszkód architektonicznych w postaci progów, uskoków itp. Zapewniona jest także właściwa szerokość korytarzy i wejść do pomieszczeń, co umożliwia swobodne przemieszczanie się po budynku i dostęp do pomieszczeń. Budynek posiada na siódmym piętrze toaletę dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych. W okolicy wejścia do budynku oraz na parkingu jest wyznaczone i oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Istnieje możliwość zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuacji lub uratowania w inny sposób. Informacja o rozkładzie pomieszczeń w budynku zapewniona jest w sposób wizualny (plansze informacyjne, ewakuacyjne).

Warunki na stanowisku pracy:

- praca biurowa;
- wymuszona pozycja ciała związana z wykonywaniem większości zadań w pozycji siedzącej;
- praca przy komputerze powyżej 4 godzin;
- użytkowane sprzęty: telefon, komputer, drukarka, niszczarka;
- oświetlenie naturalne i sztuczne;
- miejsce pracy znajduje się na III piętrze.

## **Dodatkowe informacje**

- Jeśli ofertę składasz elektronicznie, własnoręcznie podpisane oświadczenia dołącz w formie zeskanowanych dokumentów. Przed rozmową kwalifikacyjną poprosimy Cię o dostarczenie oryginałów tych oświadczeń (do wglądu).
- Oświadczenia podpisz odręcznie i wstaw datę ich sporządzenia.
- Oferty kandydatów, którzy nie zostali zatrudnieni, zniszczymy po 3 miesiącach od zakończenia naboru.
- Nie rozpatrzmy oferty, którą otrzymamy po terminie. Dotyczy to też uzupełniania ofert.
- Kompletna aplikacja to taka, która zawiera wszystkie wymagane dokumenty i własnoręcznie podpisane oświadczenia.
- Do dokumentów sporządzonych w języku obcym dołącz kopie ich tłumaczenia na język polski sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- Zwróć uwagę na warunki pracy, które wskazaliśmy w ogłoszeniu – rzetelnie oceń, czy odpowiada Ci taka praca.
- Złożone przez Ciebie dokumenty zweryfikujemy pod względem formalnym na podstawie zapisów ogłoszenia dotyczących wymaganych i dodatkowych dokumentów.
- Uprzejmie informujemy, że skontaktujemy się wyłącznie z kandydatami, którzy spełnią wymagania formalne oraz prześlą wszystkie wymagane dokumenty.

### **Planujemy następujące metody/techniki naboru:**

- I etap - weryfikacja formalna nadesłanych ofert,
- II etap - rozmowa kwalifikacyjna.

W przypadku zgłoszenia się więcej niż 10 osób spełniających wymagania formalne, dopuszczamy możliwość przeprowadzenia testu wiedzy.

## **Twoja aplikacja musi zawierać (dokumenty niezbędne)**

- CV i list motywacyjny
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie wykształcenia
- Wymagane oświadczenia prosimy składać zgodnie ze wzorem zamieszczonym na stronie BIP ZER w zakładce O Urzędzie > Pracuj z nami > Dokumenty dla kandydata do pracy:  
<https://www.gov.pl/web/zermstwa/dokumenty-dla-kandydata-do-pracy-zer>
- Zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów rekrutacji
- Oświadczenie, że w okresie od dnia 22 lipca 1944 r. do dnia 31 lipca 1990 r. kandydatka/kandydat nie pracowała/ł, nie pełniła/ł służby w organach bezpieczeństwa państwa i nie była/był współpracownikiem tych organów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 października 2006 r. o ujawnianiu informacji o dokumentach organów bezpieczeństwa państwa z lat 1944-1990 oraz treści tych dokumentów. Nie dotyczy kandydatek/kandydatów urodzonych 1 sierpnia 1972 r. lub później.
- Oświadczenie o posiadaniu obywatelstwa polskiego
- Oświadczenie o korzystaniu z pełni praw publicznych
- Oświadczenie o nieskazaniu prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

## Dołącz, jeśli posiadasz (dokumenty dodatkowe)

- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie doświadczenia zawodowego / stażu pracy

## Aplikuj do: 20 marca 2024

Aplikuj mailowo na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl), w temacie wpisz: **Ogłoszenie nr 134691 / 06.03.2024**.  
Lub w formie papierowej w zamkniętej kopercie z dopiskiem: "ogłoszenie nr 134691" na adres: **Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA**  
**ul. Pawińskiego 17/21**  
**02-106 Warszawa**

Zapraszamy również do kontaktu telefonicznego: **47 725 60 74, 47 725 60 52**  
lub mailowego na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl)

- Dokumenty należy złożyć do: **20.03.2024**
- Decyduje data: **wpływu oferty do urzędu**
- Aplikując, oświadczasz, że znana Ci jest treść informacji na temat przetwarzania danych osobowych w naborze

## Przetwarzanie danych osobowych

### DANE OSOBOWE - KLAUZULA INFORMACYJNA

Dane Pani/Pana przetwarzane są zgodnie z postanowieniami RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r.). Podstawowym celem RODO jest ochrona podstawowych praw i wolności osób fizycznych w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych.

1. Informacje ogólne o podmiocie przetwarzającym dane osobowe: administratorem, czyli podmiotem, który ustala cele i sposoby przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, jest Dyrektor Zakładu Emerytalno - Rentowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji z siedzibą w Warszawie (02-106) przy ul. Pawińskiego 17/21.
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: w razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych, zachęcamy do kontaktu wysyłając e-mail na adres: [iod@zer.mswia.gov.pl](mailto:iod@zer.mswia.gov.pl).
3. Cel przetwarzania danych osobowych: celem przetwarzania danych osobowych jest obsługa procesu rekrutacji kandydatów do pracy w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: podstawą przetwarzania danych osobowych są 1) obowiązki prawne spoczywające na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) wynikające z: a) ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy, b) ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej, c) ustawy z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych, d) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny; 2) Pani/Pana zgoda (art. 6 ust.1 lit. a RODO) w zakresie danych kontaktowych niewymienionych w przepisach.
5. Okres przechowywania danych osobowych: okres przechowywania danych osobowych podanych administratorowi w związku z realizacją procesu rekrutacji wynosi maksymalnie 1 rok od dnia wyrażenia zgody na przetwarzanie tych danych.
6. Informacje o przysługujących prawach właściciela danych: przysługuje Pani/Panu prawo: 1) żądania od administratora dostępu do danych osobowych oraz otrzymania kopii przetwarzanych danych, 2) sprostowania lub usunięcia danych, 3) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, aby nie były one wykorzystywane w żadnym celu poza ich przechowywaniem na Pani/Pana użytek, 4) wycofania wcześniej wyrażonej zgody na przetwarzanie niektórych kategorii danych (wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem), 5) wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Wniosek w sprawie realizacji Pani/Pana praw dotyczących danych osobowych powinien zostać złożony: 1) w formie pisemnej na adres Administratora, 2) za pośrednictwem profilu zaufanego

elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub 3) elektronicznie na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl).

7. Dobrowolność podania danych i skutek ich niepodania: Podanie danych osobowych związanych z ubieganiem się o pracę w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji jest dobrowolne, ale w przypadku ich niepodania bądź nie udzielenia zgody na ich przetwarzanie, nie będzie możliwa realizacja procesu rekrutacji.