
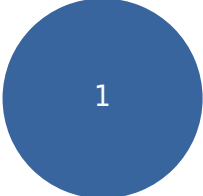
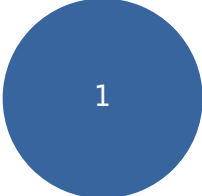




OFERTY DO	WYMIAR ETATU	STANOWISKA	STATUS	DODATKOWE
				

Dyrektor Generalny poszukuje kandydatów/kandydatek na stanowisko:

główny specjalista

ds. obsługi Użytkownika (Telefoniczne Centrum Obsługi Użytkownika)

MIEJSCE WYKONYWANIA PRACY:

Warszawa

ADRES URZĘDU:

Główny Inspektorat Transportu Drogowego, Aleje
Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa

WARUNKI PRACY

Praca przy komputerze wymagająca wymuszonej pozycji ciała - powyżej 4 godzin dziennie. Narzędzia i materiały pracy: komputer, skaner, telefon, drukarka, faks. Budynek jest przystosowany dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach w zakresie podjazdu, toalet, wind. Oświetlenie w pomieszczeniach naturalne i sztuczne. Temperatura w pomieszczeniach nie mniejsza niż 18° Celsjusza z wentylacją grawitacyjną i klimatyzacją. Częste reprezentowanie urzędu na zewnątrz. Zagrożenie korupcją.

ZAKRES ZADAŃ

- Definiowanie, przygotowanie i realizacja strategii, dotyczącej Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika Krajowego Systemu Poboru Opłat;
- Uczestnictwo w procesach, związanych z przejęciem Krajowego Systemu Poboru Opłat w obszarze obsługi Użytkownika (baza wiedzy Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika);
- Uczestnictwo w komisjach przetargowych w celu prawidłowej realizacji postępowań, będących w merytorycznym zakresie pracownika. Współpracuje, negocjuje z wykonawcami umów w zakresie realizowanych przetargów/zapytań ofertowych/umów;
- Współpraca z wykonawcami, pozostałymi komórkami oraz innymi organami krajowymi i zagranicznymi w zakresie przygotowania, rozwoju i tworzenia rozwiązań w zakresie Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika;
- Świadczenie pomocy przy kierowaniu pracami wykonawców wyłonionych w przetargu w zakresie Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika;
- Przygotowanie i implementacja procesów, procedur i instrukcji roboczych w zakresie procesów Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika;
- Udział w zbieraniu wymagań w zakresie rozwoju Telefonicznego Centrum Obsługi Użytkownika.

WYMAGANIA NIEZBĘDNE

- Wykształcenie: wyższe
- doświadczenie zawodowe: 2 lata doświadczenia w obszarze telefonicznej obsługi klienta
- Znajomość technologii i procesów wykorzystywanych w obszarze telefonicznej obsługi klienta;
- Wiedza z zakresu procesów obsługi Użytkownika;

- Znajomość ustawy prawo zamówień publicznych;
- Znajomość ustawy o drogach publicznych wraz z aktami wykonawczymi;
- Znajomość ustawy o autostradach płatnych i KFD;
- Znajomość pakietu MS Office;
- Myślenie analityczne, samodzielność, dążenie do osiągnięcia rezultatów, orientacja na klienta, kreatywność, współpraca w zespole, dzielenie się wiedzą i doświadczeniem, rozwiązywanie konfliktów, organizacja pracy własnej, komunikatywność.
- Komunikatywna znajomość języka angielskiego.
- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

WYMAGANIA DODATKOWE

- doświadczenie zawodowe: 1 rok doświadczenia w obszarze związanym z systemem elektronicznego poboru opłat
- Doświadczenie w zarządzaniu projektami;
- Doświadczenie w organizacji i prowadzeniu szkoleń w obszarze telefonicznej obsługi klienta
- Znajomość procesów reklamacyjnych na różnych poziomach;
- Znajomość aplikacji w zakresie zarządzania relacjami z Klientem/Użytkownikiem.

DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA NIEZBĘDNE

- Życiorys/CV i list motywacyjny
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie wykształcenia
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie doświadczenia zawodowego / stażu pracy
- Oświadczenie o posiadaniu obywatelstwa polskiego albo kopia dokumentu potwierdzającego posiadanie polskiego obywatelstwa
- Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów naboru
- Oświadczenie o korzystaniu z pełni praw publicznych
- Oświadczenie o nieskazanym prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA DODATKOWE

- kopia dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność - w przypadku kandydatek/kandydatów, zamierzających skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu w przypadku, gdy znajdą się w gronie najlepszych kandydatek/kandydatów
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie doświadczenia zawodowego / stażu pracy

TERMINY I MIEJSCE SKŁADANIA DOKUMENTÓW

- Dokumenty należy złożyć do: 09 marca 2018 r.
- Decyduje data: wpływu oferty do urzędu
- Miejsce składania dokumentów:
Główny Inspektorat Transportu Drogowego
Biuro Dyrektora Generalnego
Al. Jerozolimskie 94 00-807 Warszawa
Z dopiskiem na kopercie i w liście motywacyjnym: BDG.110.58.2018.0308.

INNE INFORMACJE:

W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w urzędzie, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, nie wynosi co najmniej 6%.

Oferty przesłane drogą elektroniczną nie opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym lub dostarczone faksem lub dostarczone po terminie lub nie spełniające wymagań formalnych określonych w ogłoszeniu nie będą rozpatrywane. Weryfikacja spełniania przez kandydatów wymagań formalnych dokonana zostanie na podstawie dokumentów wymienionych w części „dokumenty i oświadczenia niezbędne” - za kompletne oferty uznane będą oferty, zawierające wszystkie wymagane dokumenty i własnoręcznie podpisane oświadczenia. Prosimy o skorzystanie ze wzorów oświadczeń, które dostępne są na stronie internetowej Inspektoratu w zakładce Kariera pod adresem <http://www.gitd.gov.pl/kariera/dokumenty-do-pobrania>. Zachęcamy do zapoznania się z informacjami dotyczącymi zasad organizacji naboru, które są dostępne w zakładce Kariera na stronie internetowej Inspektoratu. W zakładce tej znajdują się również formularz kontaktowy, umożliwiający bezpośredni kontakt z działem rekrutacji. Zachęcamy także do kontaktu mailowego na adres rekrutacja@gitd.gov.pl. W ofercie należy podać dane kontaktowe - adres e-mail, numer telefonu, adres do korespondencji. (Urząd zastrzega sobie prawo do komunikowania się z kandydatami/kandydatkami poprzez pocztę elektroniczną.) W trakcie naboru planowane są następujące techniki i metody:

- weryfikacja formalna nadesłanych ofert,
- weryfikacja wiedzy,
- rozmowa kwalifikacyjna z elementami wywiadu kompetencyjnego.

Do składania dokumentów zachęcamy również osoby niepełnosprawne, które spełniają wymagania określone w powyższym ogłoszeniu. Nasz urząd jest pracodawcą równych szans i wszystkie aplikacje są rozważane 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. Dokumenty nieodebrane w terminie 3 miesięcy od dnia zatrudnienia kandydata wyłonionego w drodze naboru zostaną komisyjnie zniszczone. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 poz. 922) jest: Główny Inspektor Transportu Drogowego.

LEGENDA



Pierwszeństwo dla osób z niepełnosprawnościami

Ogłoszenie z tym symbolem oznacza, że pierwszeństwo w zatrudnieniu mają osoby z niepełnosprawnościami, które spełniają wszystkie następujące warunki:

- złożyły w terminie ofertę wraz z dokumentem potwierdzającym niepełnosprawność,
- spełniają warunki wymienione w ogłoszeniu,
- po rekrutacji znalazły się w gronie najlepszych kandydatów.