


OFERTY DO	WYMIAR ETATU	STANOWISKA	STATUS	DODATKOWE
<b>13</b> marca 2018	1	1	archiwalny	

Dyrektor Generalny poszukuje kandydatów\kandydatek na stanowisko:

## główny specjalista

do spraw: Reklamacji

Wydział Procesów Obsługi Użytkownika, Biuro Krajowego Systemu Poboru Opłat

**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 obsługi procesów reklamacyjnych w ramach Krajowego Systemu Poboru Opłat;
- Przygotowanie, implementacja i utrzymywanie procesów, procedur i instrukcji roboczych, związanych z obsługą reklamacji i zapytań w ramach Krajowego Systemu Poboru Opłat;
- Określanie, optymalizacja i raportowanie wskaźników efektywności w rozpatrywaniu reklamacji;
- Tworzenie i utrzymanie procedur, a także współpraca z innymi komórkami w zakresie właściwej dystrybucji i rozpatrywania reklamacji i zapytań;
- Tworzenie i aktualizowanie bazy wiedzy w zakresie reklamacji, a także procedur w zakresie archiwizacji dokumentów reklamacyjnych;
- Uczestnictwo w procesach, związanych z przejęciem i późniejszą aktualizacją bazy wiedzy Krajowego Systemu Poboru Opłat;
- Udział w zbieraniu wymagań w zakresie rozwoju i optymalizacji systemu rozwiązywania i przepływu reklamacji.

### WYMAGANIA NIEZBĘDNE

- Wykształcenie: wyższe
- doświadczenie zawodowe: 1 rok i 6 miesięcy doświadczenia zawodowego w obszarze reklamacji
- doskonała znajomość procesów reklamacyjnych na różnych poziomach, również w zakresie telefonicznej obsługi klienta

- wiedza z zakresu procesów obsługi klienta
- znajomość ustawy o drogach publicznych wraz z aktami wykonawczymi
- znajomość ustawy o autostradach płatnych i KFD
- znajomość pakietu MS Office
- kreatywność, myślenie analityczne, samodzielność, dążenie do osiągania rezultatów, orientacja na klienta, współpraca w zespole, organizacja pracy własnej, dzielenie się wiedzą i doświadczeniem, komunikatywność, rozwiązywanie konfliktów
- 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 zawodowego w zakresie Krajowego Systemu Poboru Opłat
- język obcy: znajomość języka angielskiego na poziomie dobrym
- doświadczenie w organizacji szkoleń w zakresie procesów reklamacyjnych
- doświadczenie w zarządzaniu projektami
- 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: 13 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.110.65.2018.1134.

## 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](mailto: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.