

Ministerstwo Finansów w Warszawie

00-916 Warszawa ul. Świętokrzyska 12

Ogłoszenie nr 87864 / 18.11.2021

Podreferendarz

Do spraw: obsługi reklamacji w Wydziale Obsługi Skarg i Reklamacji, Departament Poboru Opłat Drogowych (jednostka organizacyjna Krajowej Administracji Skarbowej)

#administracja publiczna #finanse publiczne

Pierwszeństwo dla osób z niepełnosprawnościami

Nabór zdalny



Liczba stanowisk

Wymiar etatu

Status

Miejsce pracy

Ważne do

1

1

koniec naboru

Warszawa
ul. Świętokrzyska 12

30 listopada
2021 r.

Czym będziesz się zajmować

Osoba na tym stanowisku:

- Opracowuje pisemne odpowiedzi na zgłoszenia, w tym reklamacje finansowe oraz skargi użytkowników w ramach Krajowego Systemu Poboru Opłat
- Szczegółowo analizuje zgłoszenia, w tym reklamacje finansowe oraz skargi w aplikacjach systemowych, wspomagających obsługę użytkownika
- Współpracuje z wewnętrznymi komórkami departamentu w zakresie właściwej dystrybucji zgłoszeń reklamacyjnych
- Aktualizuje bazę wiedzy w zakresie przyjmowanych zgłoszeń reklamacyjnych
- Bierze udział w procesach, związanych z wdrożeniem Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej (SPOE KAS) i późniejszą aktualizacją bazy wiedzy SPOE KAS

Kogo poszukujemy

Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: średnie
- Doświadczenie zawodowe co najmniej 1 rok w obszarze obsługi klienta
- Znajomość ustawy o drogach publicznych wraz z aktami wykonawczymi
- Znajomość ustawy o autostradach płatnych i KFD
- Znajomość procesów reklamacyjnych

- Znajomość procesów obsługi klienta
- Umiejętność obsługi programu Excel na poziomie średniozaawansowanym
- Umiejętność współpracy w zespole
- Umiejętność skutecznej komunikacji
- Niepełnienie służby zawodowej ani niepracowanie w organach bezpieczeństwa państwa wymienionych w art. 2 ustawy z dnia 18 października 2006 r. o ujawnianiu informacji o dokumentach organów bezpieczeństwa państwa z lat 1944-1990 oraz treści tych dokumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 2141 i z 2021 r. poz. 255 i 464), ani niebycie ich współpracownikiem
- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

Dodatkowym atutem będzie (wymagania dodatkowe)

- Znajomość języka angielskiego lub niemieckiego lub rosyjskiego na poziomie umożliwiającym formułowanie standardowych wypowiedzi
- Znajomość Aplikacji klasy CRM (Customer Relationship Management)
- Znajomość Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie wnoszenia i rozliczania opłat elektronicznych

Co oferujemy

- Stabilne zatrudnienie - umowa o pracę
- Elastyczny czas pracy
- Możliwość świadczenia pracy w modelu hybrydowym (połączenie pracy zdalnej z pracą stacjonarną)
- Benefity płacowe: dodatkowe wynagrodzenie (tzw. 13tka), dodatek za wysługę lat (od 5% do 20% wynagrodzenia), nagrody uznaniowe za wyniki i osiągnięcia, nagrody jubileuszowe
- Możliwość przystąpienia do Pracowniczych Planów Kapitałowych
- Możliwość rozwoju poprzez pracę w zespole profesjonalistów i ekspertów z różnych dziedzin oraz udział w strategicznych projektach
- Możliwość godzenia pracy zawodowej z pracą naukową
- Kursy, szkolenia, dofinansowanie do wybranych form edukacji własnej
- Możliwość zakupu: grupowego ubezpieczenia na życie i zdrowie, pakietów opieki medycznej, uprawnień do zniżek PKP
- Pakiet socjalny: dofinansowanie do sportu i kultury, wypoczynku, karty fitness
- Klimatyzowane pomieszczenia
- Doskonałą lokalizację urzędu w centrum Warszawy - szybki i łatwy dojazd

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 możesz skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu - złóż wówczas kopię 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, był mniejszy niż 6%.
- Do składania dokumentów zachęcamy również osoby z ograniczoną sprawnością

Warunki pracy

Warunki dotyczące charakteru pracy na stanowisku i sposobu wykonywania zadań:

- Praca administracyjno-biurowa
- Obsługa komputera powyżej 4 godzin dziennie

Dodatkowe informacje

Jeśli zostaniesz zakwalifikowany do kolejnego etapu, powiadomimy Cię o tym mailowo (lub telefonicznie – jeżeli nie podałeś adresu e-mail).

CV ORAZ WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA ZŁOŻONE PRZEZ KANDYDATKI/KANDYDATÓW MUSZĄ BYĆ OPATRZONE WŁASNORĘCZNYM PODPISEM KANDYDATKI/KANDYDATA, A OŚWIADCZENIA DODATKOWO DATĄ ICH SPORZĄDZENIA.

Do dokumentów sporządzonych w języku obcym należy dołączyć kopie tłumaczenia tych dokumentów na język polski dokonane przez tłumacza przysięgłego.

Nie przesyłaj wszystkich dokumentów, które uznasz, że mogą Ci pomóc w naborze. Prześlij tylko te, których wymagamy lub zalecamy.

Oferty otrzymane po terminie nie będą rozpatrywane (decyduje data stempla pocztowego/osobistego dostarczenia oferty do urzędu). Oferty odrzucone zostaną komisyjnie zniszczone.

Wzory oświadczeń dostępne są na stronie internetowej Ministerstwa Finansów pod adresem:
<https://www.gov.pl/web/finanse/wzory-oswiadczen>

Ministerstwo zastrzega sobie prawo do kontaktu tylko z kandydatami, których oferty spełniają wymagania formalne.

Kandydat, który zostanie wskazany do zatrudnienia, a który urodził się przed 1 sierpnia 1972 r., przed zatrudnieniem zostanie poproszony o złożenie oświadczenia lustracyjnego lub informacji o złożeniu oświadczenia lustracyjnego (według wzoru określonego w nw. ustawie), zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 18 października 2006 roku o ujawnieniu informacji o dokumentach organów bezpieczeństwa państwa z lat 1944 – 1990 oraz treści tych dokumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 2141 – tj. z późn. zm.)

Pracę możesz rozpocząć od 1 lub 15 dnia miesiąca.

Planujemy następujące metody/techniki naboru:

- weryfikacja formalna dokumentów
- sprawdzian wiedzy za pomocą testu (sprawdzian zostanie przeprowadzony w przypadku, gdy wymagania formalne spełni minimum 8 kandydatów)
- rozmowa kwalifikacyjna

Niektóre etapy naboru odbywają się online na platformie Microsoft Teams.

Twoja aplikacja musi zawierać (dokumenty niezbędne)

- CV
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie wykształcenia
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie doświadczenia zawodowego (kopie świadectw pracy, zaświadczeń o zatrudnieniu, opisów stanowisk pracy, zakresów czynności, referencji lub kopie innych zaświadczeń potwierdzających zamknięty okres oraz obszar zatrudnienia)
- Oświadczenie dotyczące pracy lub służby w organach bezpieczeństwa państwa lub współpracy z tymi organami, którego wzór stanowi załącznik do rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 24 lutego 2017 r. (Dz. U. poz. 423) –

dotyczy kandydatów urodzonych przed 1 sierpnia 1972 r.

- Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów naboru
- 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)

- Kopia dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność - w przypadku kandydatek/kandydatów, zamierzających skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu w przypadku, gdy znajdują się w gronie najlepszych kandydatek/kandydatów

Aplikuj do: 30 listopada 2021

Aplikuj elektronicznie przez stronę:

<https://system.erecruiter.pl/FormTemplates/RecruitmentForm.aspx?WebID=86e225954f0e44c78de8ba300def9f47>

Lub w formie papierowej **w zamkniętej kopercie** na adres: **Ministerstwo Finansów**

Biuro Dyrektora Generalnego

ul. Świętokrzyska 12

00-916 Warszawa

z dopiskiem: Oferta pracy - 2021/337/DPO

Zapraszamy również do kontaktu telefonicznego: **Dodatkowe informacje można uzyskać pod nr. tel.: (22) 694 38 83**

- Dokumenty należy złożyć do: **30.11.2021**
- Decyduje data: **stempla pocztowego / osobistego dostarczenia oferty do urzędu**
- Aplikując, oświadczasz, że znana Ci jest treść informacji na temat przetwarzania danych osobowych w naborze

Przetwarzanie danych osobowych

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami rozporządzenia 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 (RODO).

- Administrator danych i kontakt do niego: informujemy, że Administratorem Państwa danych osobowych jest Minister Finansów z siedzibą w Ministerstwie Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
- Kontakt do inspektora ochrony danych: informujemy, że możecie się Państwo kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych z Inspektorem Ochrony Danych drogą elektroniczną na adres e-mail: iod@mf.gov.pl lub listownie na adres korespondencyjny: Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
- Cel przetwarzania danych:
przeprowadzenie naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej oraz archiwizacja dokumentów po przeprowadzeniu naboru
- Informacje o odbiorcach danych: informujemy, że Państwa dane osobowe mogą być udostępniane tylko i wyłącznie uprawnionym organom na podstawie odpowiednich przepisów prawa
- Okres przechowywania danych:
czas niezbędny do przeprowadzenia naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej (z uwzględnieniem 3 miesięcy, w których dyrektor generalny urzędu ma możliwość wyboru kolejnego wyłonionego kandydata, w przypadku, gdy ponownie zaistnieje konieczność obsadzenia tego samego stanowiska), a następnie przez czas wynikający z przepisów o archiwizacji
- Uprawnienia:
 1. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 2. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 3. prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 4. prawo do usunięcia danych osobowych;

- żądanie realizacji tych praw należy przesłać w formie pisemnej na adres kontaktowy administratora danych, podany powyżej;

5. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

- Podstawa prawna przetwarzania danych:

1. art. 6 ust. 1 lit. b *RODO*;

2. art. 22¹ *Kodeksu pracy*, ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o *służbie cywilnej* oraz ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o *narodowym zasobie archiwalnym i archiwach* w zw. z art. 6 ust. 1 lit. c *RODO*;

3. art. 6 ust. 1 lit. a *RODO* oraz art. 9 ust. 2 lit. a *RODO*.

- Informacje o wymogu podania danych:

Podanie danych osobowych w zakresie wynikającym z art. 22¹ *Kodeksu pracy* oraz ustawy o *służbie cywilnej* (m.in. imię, nazwisko, dane kontaktowe, wykształcenie, przebieg dotychczasowego zatrudnienia, wymagania do zatrudnienia w służbie cywilnej) jest dobrowolne, jednak niezbędne, aby uczestniczyć w procesie naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej.

Podanie innych danych w zakresie nieokreślonym przepisami prawa, zostanie potraktowane jako zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Wyrażenie zgody w tym przypadku jest dobrowolne, a zgodę tak wyrażoną można odwołać w dowolnym czasie.

Jeżeli podane dane będą obejmowały szczególne kategorie danych, o których mowa w art. 9 ust. 1 *RODO*, konieczna będzie wyraźna zgoda na ich przetwarzanie, która może zostać odwołana w dowolnym czasie.

- Inne informacje: podane dane nie będą podstawą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji; nie będą też profilowane