

Urząd Transportu Kolejowego w Warszawie

02-305 Warszawa Aleje Jerozolimskie 134

Ogłoszenie nr 159237 / 20.12.2025

Specjalista

Do spraw: skarg pasażerów w Wydziale Obsługi Pasażerów i Nadzoru w Departamencie Przewozów Pasażerskich

#administracja publiczna #transport kolejowy

Nabór zdalny



Liczba stanowisk

1

Wymiar etatu

1

Status

nabór w toku

Miejsce pracy

Warszawa
Aleje Jerozolimskie
134

Ważne do

31 grudnia
2025 r.

Czym będziesz się zajmować

Osoba na tym stanowisku:

- Obsługuje i ocenia zgłoszenia pasażerskie, w tym skargi i zapytania pod względem formalnym i merytorycznym.
- Obsługuje infolinię przeznaczoną dla pasażerów transportu kolejowego.
- Prowadzi lub bierze udział w kontrolach podmiotów świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych.
- Przygotowuje projekty wystąpień w zakresie systemów gwarantujących bezpieczeństwo pasażerów oraz ich bagażu, obowiązków zapewnienia informacji pasażerskiej oraz sposobu prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez przewoźników kolejowych oraz propozycji zaleceń dla podmiotów rynku kolejowego w celu zapewnienia niedyskryminującego dostępu do usług kolejowych osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej.

Kogo poszukujemy

Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: wyższe
- Doświadczenie zawodowe co najmniej 6 miesięcy w administracji publicznej, w transporcie kolejowym lub pracy biurowej
- Znajomość ustawy o transporcie kolejowym (w zakresie praw pasażerów, w tym przepisów art. 3a, art. 10 ust. 1a, art. 13 ust. 3c pkt 4, art. 14a, art. 14b, art. 15 art. 16a-16c, art. 16e, art. 30e, art. 66 ust 1 pkt 7 lit. a-c, art. 66 ust. 2
- Znajomość ustawy Prawo przewozowe (w zakresie przewozu osób i przesyłek bagażowych, w tym przepisów rozdziału 1, 2, 6, 9)

- Znajomość rozporządzenia (UE) 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym
- Znajomość ustawy o służbie cywilnej w zakresie uprawnień i obowiązków członków korpusu służby cywilnej, w tym przepisów rozdziału 1, 3, 5, 6, 7, 9
- Znajomość Kodeksu Postępowania Administracyjnego (w zakresie przepisów działu I i VIII)
- Znajomość języka angielskiego na poziomie B1
- Komunikatywność
- Umiejętność obsługi komputera w zakresie MS Office
- 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)

- Podstawowa znajomość zasad funkcjonowania transportu kolejowego

Co oferujemy

Naszym pracownikom oferujemy:

- stabilne zatrudnienie na podstawie umowy o pracę u elastycznego pracodawcy,
- przyjazne i otwarte na pracowników z niepełnosprawnościami środowisko pracy,
- pracę w dogodnej lokalizacji, w nowoczesnej przestrzeni biurowej,
- dodatek za wysługę lat (powyżej 5 lat stażu) od 5% do 20% wynagrodzenia zasadniczego w zależności od udokumentowanego stażu pracy,
- dodatkowe wynagrodzenie roczne (tzw. „trzynastkę”), nagrody jubileuszowe,
- ruchomy czas pracy (możliwość rozpoczęcia pracy między 7:00 a 9:00),
- w uzasadnionych przypadkach możliwość ustalenia indywidualnego czasu pracy,
- możliwość rozwoju zawodowego poprzez bogatą ofertę szkoleń zewnętrznych i w ramach rozbudowanego systemu szkoleń wewnętrznych, możliwość częściowej refundacji kosztów kształcenia,
- możliwość wykupienia pakietu medycznego w preferencyjnej cenie (prywatna opieka medyczna dla pracowników i ich rodzin) i legitymacji uprawniających do przejazdów koleją z 50% zniżką,
- możliwość przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie i programu sportowo-rekreacyjnego (Multisport),
- możliwość korzystania z pakietu socjalnego (dofinansowanie wypoczynku, zapomogi, pożyczki mieszkaniowe oraz świadczenia okolicznościowe, np.: imprezy mikołajkowe, „becikowe”, bilety do kina, bony na zakupy).

Dostępność

- 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%.

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.

Warunki pracy

Praca administracyjno-biurowa.

Budynek Urzędu Transportu Kolejowego w Warszawie oraz jego wyposażenie są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Narzędzia i materiały pracy: komputer, telefon, drukarka, skaner.

Inne informacje: budynek klimatyzowany.

Praca w terenie.

Permanентna obsługa klientów zewnętrznych.

Dodatkowe informacje

- Jeśli zostaniesz zakwalifikowany do kolejnego etapu, powiadomimy Cię o tym mailowo (lub telefonicznie – jeżeli nie podałeś adresu e-mail). Tak samo zrobimy, jeśli nie uda Ci się przejść do dalszego etapu.
- Kompletna aplikacja to taka, która zawiera wszystkie wymagane dokumenty.
- List motywacyjny, życiorys oraz oświadczenia podpisz odręcznie i wstaw datę ich sporządzenia. Jeśli ofertę składasz elektronicznie, własnoręcznie podpisane CV, list motywacyjny i oświadczenia dołącz w formie zeskanowanych dokumentów.
- W przypadku dokumentów sporządzonych w języku obcym dołącz kopie ich tłumaczenia na język polski dokonane przez tłumacza przysięgłego.
- Nie rozpatrzymy oferty, którą nadałeś po terminie (decyduje data stempla pocztowego lub data wpływu do Urzędu/na skrzynkę mailową).
- Złożone przez Ciebie dokumenty zweryfikujemy pod względem formalnym na podstawie zapisów ogłoszenia dotyczących wymaganych i dodatkowych dokumentów.
- Oferty kandydatów, którzy nie spełnili wymogów formalnych lub nie zostali zatrudnieni, zniszczymy po 3 miesiącach od zakończenia naboru.
- Nie przysyłaj wszystkich dokumentów, które uznasz, że mogą Ci pomóc w naborze. Prześlij tylko te, których wymagamy lub które zalecamy.
- Długość i rodzaj doświadczenia zawodowego musi jednoznacznie wynikać ze złożonych dokumentów (np.: świadectwa pracy, zaświadczenia o zatrudnieniu/o wykonywaniu prac zleconych/o odbywaniu staży/praktyk/wolontariatu, itp.).
- Przed złożeniem aplikacji prosimy o zapoznanie się z informacjami zamieszczonymi na stronie: <https://www.utk.gov.pl/pl/praca-w-utk/informacje-ogolne/zasady-naboru-w-sluzbie-10823,Zasady-naboru-w-Sluzbie-Cywilnej.html> oraz z treścią Procedury zgłoszeń zewnętrznych zamieszczoną na stronie: <https://bip.utk.gov.pl/bip/sygnalista/1090,Sygnalista.html>
- Informacja o wyniku naboru na powyższe stanowisko zostanie opublikowana na stronach internetowych: <http://bip.kprm.gov.pl>, <http://bip.utk.gov.pl/> oraz udostępniona w miejscu powszechnie dostępnym w siedzibie Urzędu.
- Dodatkowe informacje można uzyskać pod nr tel. (22) 749 15 20.

W zależności od wymagań określonych w ogłoszeniu możliwe są jeszcze dodatkowe etapy naboru. Jeśli na podstawie formalnej weryfikacji ofert zostaniesz zakwalifikowany(a) do kolejnego etapu naboru to poinformujemy cię

telefonicznie lub mailowo o terminie, miejscu oraz o technikach i metodach naboru. Poszczególne etapy naboru mogą być przeprowadzone w formie zdalnej (on-line).

Urząd Transportu Kolejowego jest nowoczesnym, przyjaznym i otwartym urzędem zajmującym się m.in. bezpieczeństwem i regulacją rynku kolejowego oraz prawami pasażerów. Podróżni mogą liczyć na naszą pomoc w przypadku, gdy przejazd pociągiem nie przebiegał tak, jak powinien.

Chętnie dzielimy się wiedzą. Dlatego powstała Akademia UTK, w której prowadzimy szkolenia i warsztaty. Ich tematyka jest na bieżąco dostosowywana do potrzeb rynku. UTK jest inicjatorem „Deklaracji w sprawie rozwoju kultury bezpieczeństwa” oraz konkursu „Kultura bezpieczeństwa” związanego z upowszechnianiem zasad bezpieczeństwa wśród pracowników spółek kolejowych. Upowszechniamy wiedzę na temat praw pasażerów. Na dworcach kolejowych organizujemy akcje informacyjne „Dzień pasażera”. W ramach „Kampanii Kolejowe ABC” uczymy najmłodszych, jak bezpiecznie zachować się w pobliżu torów.

Staramy się zawsze, by sprawy były załatwiane niezwłocznie. W Urzędzie w pełni działa elektroniczny obieg dokumentów. Pozwala to rocznie zaoszczędzić wiele kilogramów papieru. Dużą wagę przykładamy do aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. By zapewnić skuteczne stosowanie zasad równego traktowania, od 2015 roku w Urzędzie działa Rzecznik Osób Niepełnosprawnych. UTK zdobył pierwsze miejsce w Konkursie LODOŁAMACZE 2016 za szczególną wrażliwość społeczną i promowanie aktywności osób niepełnosprawnych w różnych dziedzinach życia. Za świadome i skuteczne działania związane z zatrudnianiem pracowników z niepełnosprawnościami zostaliśmy wyróżnieni Medalem Przyjaciela Integracji.

Planujemy następujące metody/techniki naboru:

- analiza merytoryczna i formalna dokumentów aplikacyjnych
- pisemny test wiedzy
- rozmowy kwalifikacyjne wraz ze sprawdzeniem umiejętności obsługi komputera (pakiet MS Office) i znajomości języka angielskiego.

Twoja aplikacja musi zawierać (dokumenty niezbędne)

- 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 wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów naboru
- 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

Aplikuj do: 31 grudnia 2025

Aplikuj mailowo na adres: **rekrutacja@utk.gov.pl**, w temacie wpisz: **Ogłoszenie nr 159237 / 20.12.2025.**

Lub w formie papierowej **w zamkniętej kopercie** z dopiskiem: **"ogłoszenie nr 159237"** na adres: **Urząd Transportu Kolejowego**

Al. Jerozolimskie 134

02-305 Warszawa

Dokumenty można składać osobiście w siedzibie Urzędu, przesłać pocztą, za pośrednictwem ePUAP lub poczty elektronicznej na adres: rekrutacja@utk.gov.pl

Zapraszamy również do kontaktu telefonicznego: **22/ 749 15 20**

lub mailowego na adres: **rekrutacja@utk.gov.pl**

Więcej o pracy na stronie urzędu: **<https://utk.gov.pl/pl/praca-w-utk/informacje-ogolne/10822,O-NAS.html>**

- Dokumenty należy złożyć do: **31.12.2025**
- 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: Prezes Urzędu Transportu Kolejowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
 - Kontakt do inspektora ochrony danych: iod@utk.gov.pl
 - Cel przetwarzania danych:
przeprowadzenie naboru na stanowisko pracy w służbie cywilnej oraz archiwizacja dokumentów po przeprowadzeniu naboru
 - Informacje o odbiorcach danych: Wydział Zasobów Ludzkich Urzędu Transportu Kolejowego oraz Komisja Rekrutacyjna powołana do przeprowadzenia rekrutacji na dane stanowisko
 - 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