


OFERTY DO	WYMIAR ETATU	STANOWISKA	STATUS	DODATKOWE
<b>06</b> sierpnia 2018	1	5	archiwalny	

Dyrektor Generalny poszukuje kandydatów\kandydatek na stanowisko:

## specjalista

do spraw: Obsługi Reklamacji

Wydział Procesów Obsługi Użytkownika, Biuro Krajowego Systemu Poboru Opłat

### MIEJSCE WYKONYWANIA PRACY:

**Warszawa**

**Biuro Krajowego Systemu Poboru Opłat, Aleje  
Jerozolimskie 136, 02-305 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. Permanentna obsługa klientów zewnętrznych (spoza administracji np. obywatele, przedsiębiorstwa) lub przeprowadzanie kontroli w innych urządach.

## ZAKRES ZADAŃ

- Przygotowywanie pisemnych odpowiedzi na zgłoszenia, w tym reklamacje finansowe oraz skargi Użytkowników w ramach Krajowego Systemu Poboru Opłat;
- Szczegółowa analiza zgłoszeń, w tym reklamacji finansowych oraz skarg w aplikacjach systemowych, wspomagających obsługę Użytkownika;
- Współpraca z wewnętrznymi komórkami biura w zakresie właściwej dystrybucji zgłoszeń reklamacyjnych;
- Terminowe i zgodne z procedurami realizowanie złożonej reklamacji;
- Przygotowywanie procedur oraz instrukcji roboczych, związanych z obsługą reklamacji oraz skarg;
- Tworzenie i aktualizacja bazy wiedzy w zakresie reklamacji, a także procedur w zakresie archiwizacji dokumentów;
- Uczestniczenie w procesach, związanych z przejściem i późniejszą aktualizacją bazy wiedzy Krajowego Systemu Poboru Opłat.

## WYMAGANIA NIEZBĘDNE

- Wykształcenie: wyższe
- doświadczenie zawodowe: 1 rok i 5 miesięcy doświadczenia zawodowego w obszarze reklamacji;
- Znajomość procesów reklamacyjnych na różnych poziomach, również w zakresie telefonicznej obsługi klienta;

- Znajomość procesów obsługi klienta;
- Znajomość pakietu MS Office;
- Kreatywność w udzielaniu odpowiedzi na niestandardowe reklamacje Użytkowników;
- Samodzielność w podejmowaniu decyzji;
- Orientacja na klienta;
- Znajomość zasad redagowania pism;
- Umiejętność współpracy w zespole;
- Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem;
- Bardzo dobra organizacja pracy własnej;
- Otwartość i komunikatywność
- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

## WYMAGANIA DODATKOWE

- doświadczenie zawodowe: 6 miesięcy doświadczenia zawodowego w obszarze związanym z systemem elektronicznego poboru opłat;
- Znajomość języka angielskiego/niemieckiego/rosyjskiego w stopniu średniozaawansowanym;
- Znajomość aplikacji CRM - (Customer Relationship Management) w zakresie zarządzania relacjami z Klientem/Użytkownikiem;
- Znajomość ustawy o drogach publicznych wraz z aktami wykonawczymi;
- Znajomość ustawy o autostradach płatnych i KFD.

## 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 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: 06 sierpnia 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: BKSP0.110.9.2018.1422

## DANE OSOBOWE - KLAUZULA INFORMACYJNA

Administrator danych osobowych: Administratorem, czyli organem decydującym o tym jak będą wykorzystywane Pani/Pana dane osobowe, jest Główny Inspektor Transportu Drogowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jeruzolimskie 94, 00-807 Warszawa, e-mail: info@gitd.gov.pl, tel. (22) 220 48 88. Inspektor Ochrony Danych: Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym może się Pani/Pan kontaktować w sprawach dotyczących swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@gitd.gov.pl lub tradycyjnie pod adresem: Al. Jeruzolimskie 94, 00-807 Warszawa (z dopiskiem ochrona danych osobowych). Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna przetwarzania: Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywać się będzie wyłącznie w celu: - przeprowadzenia postępowania rekrutacyjnego na stanowisko wskazane w ogłoszeniu. Okres przechowywania danych osobowych: Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez cały okres prowadzenia postępowania rekrutacyjnego. Dokumenty nieodebrane w terminie 3 miesięcy od dnia zatrudnienia kandydata wyłonionego w drodze naboru zostaną komisyjnie zniszczone. Prawo dostępu do danych osobowych: Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, prawo do ograniczenia ich przetwarzania, oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego: Gdy uzna Pani/Pan, że podczas przetwarzania Pani/Pana danych Administrator naruszył przepisy RODO to ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. Obowiązek podania danych i konsekwencje niepodania danych osobowych: Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem zakwalifikowania aplikacji do dalszej weryfikacji oraz obowiązkiem wynikającym z Kodeksu pracy. W przypadku niepodania danych niemożliwe będzie dopuszczenie kandydata do dalszego etapu rekrutacji. Odbiorcy danych: Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie upoważnieni pracownicy Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego. Informacja o wynikach naboru za wskazaniem imienia i nazwiska oraz miejsca zamieszkania wybranego kandydata podlega upowszechnieniu poprzez publikację między innymi na stronach internetowych, na których ukazało się ogłoszenie o naborze. W tym przypadku odbiorcami Pani/Pana danych będą także użytkownicy Internetu. Przekazanie danych do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej: Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie: Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji i nie będą profilowane. Oznacza to, że Administrator nie będzie dokonywał oceny Pani/Pana czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej lub zdrowotnej. Jakakolwiek decyzja mogąca na Panią/Pana wpływać będzie podejmowana przez upoważnionego do tego pracownika Administratora.

## 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%.

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 spełnienia 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.)

Uprzejmie informujemy, że dokumenty można składać w formie papierowej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub pocztą elektroniczną na

adres rekrutacja@gitd.gov.pl. W przypadku składania dokumentów pocztą elektroniczną wymagane w ogłoszeniu o świadczenia powinny być podpisane własnoręcznie przez kandydatki/kandydatów i przesłane w formie skanów. Kandydatki/kandydaci dopuszczeni do udziału w naborze są zobowiązani dostarczyć oryginały własnoręcznie podpisanych oświadczeń w czasie rozmowy kwalifikacyjnej.

W trakcie naboru planowane są następujące techniki i metody:

- weryfikacja formalna nadesłanych ofert,
- weryfikacja wiedzy,
- rozmowa kwalifikacyjna.

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.

## 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.