

# Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA w Warszawie

02-106 Warszawa ul. Pawińskiego 17/21

Ogłoszenie nr 86484 / 25.10.2021

## Starszy Asystent

Do spraw: obsługi telefonicznej klientów w Wydziale Obsługi Klientów

[#administracja publiczna](#)

Liczba stanowisk

Wymiar etatu

Status

Miejsce pracy

Ważne do

3

1

koniec naboru

ul. Pruszkowska 17  
Warszawa

8 listopada  
2021 r.

### Czym będziesz się zajmować

#### Osoba na tym stanowisku:

- Udziela pełnych i poprawnych informacji oraz wyjaśnień klientom Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA drogą telefoniczną z obszaru ustalania prawa i wysokości świadczeń z zaopatrzenia emerytalnego, w celu dostarczenia szczegółowej i aktualnej wiedzy w tym zakresie.
- Obsługuje połączenia telefoniczne przychodzące oraz wychodzące zgodnie z zachowaniem standardów jakości prowadzonych rozmów, w celu zapewnienia sprawnej obsługi klienta.
- Przyjmuje wnioski i uwagi ze strony klientów, w celu ponoszenia efektywności świadczonych przez Zakład usług.
- Informuje bezpośredniego przełożonego o przebiegu i wynikach wykonywanej pracy oraz wynikających z tego tytułu trudnościach, w celu kontrolowania pracy bieżącej i zleconych zadań oraz eliminowania problemów związanych z pracą na wskazanym stanowisku.
- Buduje zaufanie klientów do Zakładu Emerytalno-Rentowego poprzez jakość świadczonych usług, w celu kształtowania pozytywnego wizerunku Zakładu.

### Kogo poszukujemy

#### Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: średnie
- Znajomość przepisów ustawy o zaopatrzeniu emerytalnym funkcjonariuszy Policji (...) i ich rodzin
- Znajomość przepisów ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (w zakresie rent rodzinnych oraz zasiłku pogrzebowego)
- Znajomość przepisów ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych
- Znajomość przepisów ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych
- Odporność na stres
- Cierpliwość
- Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach

- Posiadanie obywatelstwa polskiego
- Korzystanie z pełni praw publicznych
- Nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

### **Dodatkowym atutem będzie** (wymagania dodatkowe)

- Wykształcenie: wyższe
- Doświadczenie zawodowe co najmniej 6 miesięcy w obszarze obsługi klientów
- Przeszkolenie w zakresie znajomości Systemu informatycznego SI Emeryt

## **Co oferujemy**

- Dofinansowanie do wypoczynku pracowników
- Dofinansowanie do wypoczynku dzieci pracowników

## **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 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%.

## **Warunki pracy**

Wejście do budynku przy ul. Pruszkowskiej 17 posiada podjazd dla wózków inwalidzkich. W budynku znajdują się dwie windy. Toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze, natomiast miejsce pracy znajduje się na trzecim piętrze. Praca wymaga przemieszczania się po budynku w celu realizacji zadań.

Warunki pracy:

- permanentna telefoniczna obsługa klientów zewnętrznych;
- praca biurowa;
- wymuszona pozycja ciała związana z wykonywaniem większości zadań w pozycji siedzącej;
- praca przy komputerze powyżej 4 godzin;
- użytkowane sprzęty: telefon, komputer, drukarka, niszczarka;
- oświetlenie naturalne i sztuczne.

## **Dodatkowe informacje**

- Jeśli zostaniesz zakwalifikowany do kolejnego etapu, powiadomimy Cię o tym mailowo (lub telefonicznie – jeżeli nie podałeś adresu e-mail).
- Jeśli ofertę składasz elektronicznie, własnoręcznie podpisane oświadczenia dołącz w formie zeskanowanych dokumentów. Przed rozmową kwalifikacyjną poprosimy Cię o dostarczenie oryginałów tych oświadczeń (do wglądu).
- Oświadczenia podpisz odręcznie i wstaw datę ich sporządzenia.

- Oferty kandydatów, którzy nie zostali zatrudnieni, zniszczymy po 3 miesiącach od zakończenia naboru.
- Nie rozpatrzymy oferty, którą otrzymamy po terminie. Dotyczy to też uzupełniania ofert.
- Kompletna aplikacja to taka, która zawiera wszystkie wymagane dokumenty i własnoręcznie podpisane oświadczenia.
- Do dokumentów sporządzonych w języku obcym dołącz kopie ich tłumaczenia na język polski sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- Zwróć uwagę na warunki pracy, które wskazaliśmy w ogłoszeniu – rzetelnie oceń, czy odpowiada Ci taka praca.
- Złożone przez Ciebie dokumenty zweryfikujemy pod względem formalnym na podstawie zapisów ogłoszenia dotyczących wymaganych i dodatkowych dokumentów.

### Planujemy następujące metody/techniki naboru:

Techniki i metody naboru:

- weryfikacja formalna nadesłanych ofert;
- rozmowa kwalifikacyjna.

W przypadku zgłoszenia się więcej niż 10 osób spełniających wymagania formalne, dopuszczamy możliwość przeprowadzenia testu wiedzy.

### Twoja aplikacja musi zawierać (dokumenty niezbędne)

- CV i list motywacyjny
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania niezbędnego w zakresie wykształcenia
- Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów rekrutacji; wymagane oświadczenia prosimy składać zgodnie ze wzorem zamieszczonym na stronie BIP ZER w zakładce Praca w ZER MSWiA > Dokumenty do pobrania: <https://www.gov.pl/web/zermswia/dokumenty-dla-kandydata-do-pracy> )
- 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)

- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie wykształcenia
- Kopie dokumentów potwierdzających spełnienie wymagania dodatkowego w zakresie doświadczenia zawodowego / stażu pracy

### Aplikuj do: 8 listopada 2021

Aplikuj mailowo na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl), w temacie wpisz: **Ogłoszenie nr 86484 / 25.10.2021**.  
Lub w formie papierowej **w zamkniętej kopercie** z dopiskiem: "**ogłoszenie nr 86484**" na adres: **Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA**  
**ul. Pawińskiego 17/21**  
**02-106 Warszawa**

Zapraszamy również do kontaktu telefonicznego: **47 725 60 52**  
lub mailowego na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl)

- Dokumenty należy złożyć do: **08.11.2021**
- Decyduje data: **wpływu oferty do urzędu**
- Aplikując, oświadczasz, że znana Ci jest treść informacji na temat przetwarzania danych osobowych w naborze

## Przetwarzanie danych osobowych

### DANE OSOBOWE - KLAUZULA INFORMACYJNA

Dane Pani/Pana przetwarzane są zgodnie z postanowieniami RODO - Rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r.). Podstawowym celem RODO jest ochrona podstawowych praw i wolności osób fizycznych w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych.

1. Informacje ogólne o podmiocie przetwarzającym dane osobowe: administratorem, czyli podmiotem, który ustala cele i sposoby przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, jest Dyrektor Zakładu Emerytalno - Rentowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji z siedzibą w Warszawie (02-106) przy ul. Pawińskiego 17/21.
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: w razie pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych, zachęcamy do kontaktu wysyłając e-mail na adres: [iodo@zer.mswia.gov.pl](mailto:iodo@zer.mswia.gov.pl).
3. Cel przetwarzania danych osobowych: celem przetwarzania danych osobowych jest obsługa procesu rekrutacji kandydatów do pracy w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: podstawą przetwarzania danych osobowych są 1) obowiązki prawne spoczywające na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) wynikające z: a) ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy, b) ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej, c) ustawy z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych, d) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny; 2) Pani/Pana zgoda (art. 6 ust.1 lit. a RODO) w zakresie danych kontaktowych niewymienionych w przepisach.
5. Okres przechowywania danych osobowych: okres przechowywania danych osobowych podanych administratorowi w związku z realizacją procesu rekrutacji wynosi maksymalnie 1 rok od dnia wyrażenia zgody na przetwarzanie tych danych.
6. Informacje o przysługujących prawach właściciela danych: przysługuje Pani/Panu prawo: 1) żądania od administratora dostępu do danych osobowych oraz otrzymania kopii przetwarzanych danych, 2) sprostowania lub usunięcia danych, 3) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, aby nie były one wykorzystywane w żadnym celu poza ich przechowywaniem na Pani/Pana użytek, 4) wycofania wcześniej wyrażonej zgody na przetwarzanie niektórych kategorii danych (wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem), 5) wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Wniosek w sprawie realizacji Pani/Pana praw dotyczących danych osobowych powinien zostać złożony: 1) w formie pisemnej na adres Administratora, 2) za pośrednictwem profilu zaufanego elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub 3) elektronicznie na adres: [rekrutacja@zer.mswia.gov.pl](mailto:rekrutacja@zer.mswia.gov.pl).
7. Dobrowolność podania danych i skutek ich niepodania: Podanie danych osobowych związanych z ubieganiem się o pracę w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji jest dobrowolne, ale w przypadku ich niepodania bądź nie udzielenia zgody na ich przetwarzanie, nie będzie możliwa realizacja procesu rekrutacji.