Urząd Transportu Kolejowego w Warszawie

02-305 Warszawa Aleje Jerozolimskie 134

Ogłoszenie nr 169635 / 30.10.2026

starszy specjalista/starsza specjalistka

w Wieloosobowym Stanowisku - Zespół Rzecznika Praw Pasażera Kolei

#administracja publiczna #transport kolejowy

Nabór zdalny



Liczba stanowisk	Wymiar etatu	Status	Miejsce pracy	Ważne do	Wynagrodzenie zasadnicze
1	1	nabór w toku	Warszawa Aleje Jerozolimskie 134	9 listopada 2026 r.	od 6822,65 zł do 7106,93 zł brutto

Czym będziesz się zajmować

Osoba na tym stanowisku:

- Prowadzi postępowania w celu pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich.
- Monitoruje i analizuje wydawane orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego i sądów powszechnych w sprawach dotyczących ochrony konsumentów.
- Bierze udział w działaniach informacyjnych, edukacyjnych i promocyjnych.
- Przygotowuje odpowiedzi na wpływającą do Rzecznika Praw Pasażera Kolei pozostałą korespondencję od podróżnych (m.in. pytania dotyczące praw pasażerów, wnoszone do Rzecznika skargi na przedsiębiorców kolejowych czy ogólne postulaty dotyczące potrzeby systemowych zmian na kolei).
- Pomaga w przygotowywaniu projektów wystąpień Rzecznika Praw Pasażera Kolei do podmiotów rynku kolejowego.
- Pomaga w przygotowywaniu bieżących statystyk spraw, corocznych sprawozdań z funkcjonowania Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz zaleceń Rzecznika dla podmiotów rynku kolejowego.

Kogo poszukujemy

Potrzebne ci będą (wymagania niezbędne)

- Wykształcenie: wyższe
- Doświadczenie zawodowe co najmniej 1 rok w zakresie ochrony praw pasażera lub konsumenta
- Znajomość ustawy o transporcie kolejowym w zakresie rozdziału 3A o Rzeczniku Praw Pasażera Kolei
- Znajomość ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- Znajomość rozporządzenia (UE) nr 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym
- Znajomość ustawy Prawo przewozowe w zakresie rozdziałów 1, 2, 6, 7, 9 oraz 10A i aktów wykonawczych do niej
- Znajomość ustawy Kodeks cywilny w zakresie odpowiedzialności kontraktowej i deliktowej
- Znajomość ustawy o służbie cywilnej
- Podstawowa wiedza na temat zasad funkcjonowania transportu kolejowego
- Znajomość języka angielskiego na poziomie B1
- Umiejętność argumentowania i przekonywania stron do przyjęcia proponowanego rozwiązania sporu
- Umiejętność analitycznego myślenia
- Umiejętność prawidłowego redagowania pism
- 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

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 dokształcania,
- 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),
- możliwość skorzystania z preferencyjnej oferty PKO Banku Polskiego S.A. przeznaczonej dla pracowników i pracowniczek administracji rządowej.

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.

Do składania dokumentów zachęcamy również osoby z niepełnosprawnościami, które spełniają wymagania określone w niniejszym ogłoszeniu.

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.

Permanentna obsługa klientów zewnętrznych (spoza administracji, np. obywatele, przedsiębiorstwa).

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 przesyłaj 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 niepełnosprawnością. 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 niepełnosprawnością zostaliśmy wyróżnieni Medalem Przyjaciel Integracji.

Planujemy następujące metody/techniki naboru:

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

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: 9 listopada 2026

Aplikuj mailowo na adres: **rekrutacja@utk.gov.pl**, w temacie wpisz: **Ogłoszenie nr 169635 / 30.10.2026**.
Lub w formie papierowej **w zamkniętej kopercie** z dopiskiem: **"ogłoszenie nr 169635"** na adres: **Urząd Transportu Kolejowego**

Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
Dokumenty można składać osobiście w siedzibie Urzędu, przesłać pocztą, za pośrednictwem ePUAP, skrzynki e-Doręczeń 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: **09.11.2026**
- 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. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa).
- Podstawa prawna przetwarzania danych:
  1. art. 6 ust. 1 lit. b *RODO*;
  2. art. 22^1 *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. 22^1 *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