



Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa
tel 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

OGŁASZA NABÓR NA WOLNE STANOWISKO PRACY

Specjalista ds. skarg i wniosków w Dziale Kontaktu z Pasażerem

Wymagania niezbędne:

- wykształcenie średnie
- minimum 5 lat ogólnego stażu przy wykształceniu średnim (4 lata w przypadku wykształcenia wyższego)
- minimum rok doświadczenia w obsłudze klienta, obszarze obsługi skarg i wniosków lub dziale jakości
- znajomość przepisów regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawa (m. in. Taryfa przewozowa, Regulamin przewozu, Przepisy porządkowe itd.)
- znajomość Kodeksu Postępowania Administracyjnego
- znajomość rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
- znajomość ustawy o petycjach
- znajomość programów biurowych MS Office (Word, Excel)
- znajomość układu komunikacyjnego m.st. Warszawy
- formułowanie jasnych oraz poprawnych pod względem gramatycznym i stylistycznym wypowiedzi pisemnych
- obywatelstwo polskie – o stanowisko mogą ubiegać się również osoby nieposiadające obywatelstwa polskiego zgodnie z art. 11 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 530)
- w przypadku osób nieposiadających obywatelstwa polskiego – znajomość języka polskiego potwierdzana dokumentem określonym w przepisach o służbie cywilnej
- niekaralność za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe
- pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych

Wymagania dodatkowe:

- doświadczenie w pracy w administracji publicznej
- umiejętność pracy w zespole
- sumienność
- odporność na stres
- otwartość na zmiany i gotowość do doskonalenia zawodowego
- dobra organizacja pracy, zaangażowanie
- odpowiedzialność, dokładność, systematyczność, komunikatywność
- dbałość o dobrą opinię własną i pracodawcy, postępowanie zgodnie z zasadami etyki zawodowej

Zakres wykonywanych zadań na stanowisku:

- terminowe przygotowywanie odpowiedzi na korespondencję pasażerów, interpelacje, wnioski o dostęp do informacji publicznej
- rozpatrywanie skarg i wniosków
- samodzielne prowadzenie postępowań wyjaśniających dotyczących skarg lub wniosków
- obsługa zgłoszeń z systemu Warszawa 19115
- współpraca z komórkami organizacyjnymi ZTM i podmiotami zewnętrznymi w zakresie udzielania odpowiedzi na korespondencję
- prowadzenie rejestrów i przygotowywanie zestawień i statystyk

Oferujemy:

- stabilne zatrudnienie
- dodatek stażowy
- dodatkowe wynagrodzenie roczne – zgodnie z Ustawą z dnia 12 grudnia 1997 r. o dodatkowym wynagrodzeniu rocznym dla pracowników jednostek sfery budżetowej
- ruchomy czas pracy
- możliwość rozwoju i doskonalenia zawodowego
- pakiet świadczeń socjalnych (m.in. dofinansowanie do wypoczynku pracownika, dofinansowanie do wypoczynku dzieci, pożyczki)
- opiekę medyczną
- możliwość przystąpienia do ubezpieczenia grupowego na życie



Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa
tel 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

- możliwość skorzystania z ulgi w Kolejach Mazowieckich
- możliwość wykupienia karty Multisport
- możliwość przystąpienia do Pracowniczej Kasy Zapomogowo – Pożyczkowej
- pracę z zespołem profesjonalistów
- partnerską komunikację
- pracę na rzecz rozwoju m.st. Warszawy
- możliwość udziału w akcjach społecznych

Informacja o warunkach pracy na stanowisku:

Miejsce pracy:

Praca w siedzibie ZTM, przy ul. Grochowskiej 316/320 w Warszawie. Budynek dostosowany dla osób z niepełnosprawnościami.

Stanowisko pracy:

Stanowisko pracy związane z pracą przy komputerze powyżej połowy wymiaru czasu pracy, obsługą urządzeń biurowych, przemieszczaniem się wewnątrz budynku. Dla osób z niepełnosprawnością istnieje możliwość dostosowania stanowiska pracy. Niekorzystne czynniki psychospołeczne.

Wymagane dokumenty:

- curriculum vitae z przebiegiem nauki i pracy zawodowej
- list motywacyjny
- kserokopie / skany dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie
- kserokopie / skany dokumentów potwierdzających posiadanie niezbędnych kwalifikacji
- kserokopie / skany wszystkich stron świadectw pracy dokumentujących wymagany staż pracy lub zaświadczenie o zatrudnieniu, zawierające okres zatrudnienia, w przypadku pozostawania w stosunku pracy
- kserokopia / skan dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność - w przypadku kandydata zamierzającego skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w art. 13a ust. 2 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 530)
- kserokopia / skan dokumentu potwierdzającego znajomość języka polskiego (jeśli dotyczy – patrz pkt. dot. tej kwestii w wymaganiach niezbędnych)
- oświadczenie kandydata o nieskazaniu prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe - podpisane własnoręcznie (skan oświadczenia w przypadku przesyłania dokumentów drogą elektroniczną)
- oświadczenie kandydata o pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystaniu z pełni praw publicznych - podpisane własnoręcznie (skan oświadczenia w przypadku przesyłania dokumentów drogą elektroniczną)
- oświadczenie kandydata o posiadanym obywatelstwie - podpisane własnoręcznie (skan oświadczenia w przypadku przesyłania dokumentów drogą elektroniczną)
- klauzula o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) - podpisana własnoręcznie (skan klauzuli w przypadku przesyłania dokumentów drogą elektroniczną)

Szczegółowe informacje dotyczące wymaganych dokumentów dostępne są na stronie Zarządu Transportu Miejskiego w sekcji: [Informacja o wymaganych dokumentach potwierdzających m.in staż pracy, czy też posiadane wykształcenie](#)

Druk zawierający oświadczenia i klauzulę o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych znajduje się na stronie Zarządu Transportu Miejskiego: <https://www.ztm.waw.pl/pracuj-w-ztm/>

Informacja o przebiegu procesu rekrutacyjnego jest dostępna na stronie Zarządu Transportu Miejskiego w sekcji: [Przebieg i zasady rekrutacji](#)

Wymagane dokumenty aplikacyjne należy składać w wybrany sposób w poniżej podanym terminie:

1. w wersji elektronicznej - przesłać na adres mailowy: rekrutacja@ztm.waw.pl wpisując w tytule wiadomości: „Specjalista ds. skarg i wniosków” – do **12.09.2024 r.**
2. w wersji papierowej - osobiście lub przesłać do pod adresem: **Zarząd Transportu Miejskiego, Kancelaria Główna**, ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa w zaklejonych kopertach z dopiskiem: „Specjalista ds. skarg i wniosków” – do **12.09.2024 r. do godz. 16:00.**

Aplikacje, które wpłyną do ZTM po wyżej określonym terminie nie będą rozpatrywane.



Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa
tel 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

Kandydaci zakwalifikowani do II etapu naboru – testu wiedzy i kompetencji, zostaną o tym powiadomieni pisemnie lub telefonicznie. Działania rekrutacyjne (m.in. test wiedzy i kompetencji, rozmowa kwalifikacyjna) planowane są w terminie od 13 do 27 września 2024 r.

Informacja o wyniku naboru umieszczona będzie niezwłocznie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej. W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w ZTM, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, wynosi poniżej 6%.

Informacja Administratora Danych o przetwarzaniu danych osobowych w procesie rekrutacyjnym

Niniejsza informacja przekazywana jest w celu realizacji wymogu art. 13 ust. 1 i 2 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, dalej zwanego "RODO", w związku prowadzonym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze (w tym kierownicze), stanowiska pomocnicze i obsługi oraz na zastępstwo.

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Transportu Miejskiego z siedzibą w Warszawie (03-839), ul. Grochowska 316/320, dalej jako „ZTM”;
- 2) z Administratorem można kontaktować się w następujący sposób:
 - a) listownie, na adres siedziby ZTM,
 - b) pocztą elektroniczną pod adresem: ztm@ztm.waw.pl,
 - c) telefonicznie: 22 459 41 00,
 - d) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP;
- 3) ZTM powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować pod adresem e-mail iod@ztm.waw.pl lub pisemnie na adres siedziby ZTM;
- 4) ZTM będzie przetwarzać Pani/Pana danych osobowych na podstawie:
 - a) art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – w zakresie danych osobowych wskazanych w art. 22¹ § 1 i 4 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeksu pracy – przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na pracodawcy,
 - b) art. 9 ust. 2 lit. b) RODO w związku z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – w zakresie danych o niepełnosprawności (w przypadku, gdy kandydat poda takie dane w dokumentach aplikacyjnych z własnej inicjatywy) – przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez pracodawcę lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej,
 - c) art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w zakresie danych osobowych zebranych podczas rozmowy rekrutacyjnej oraz wyników ewentualnych testów kwalifikacyjnych – przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez pracodawcę, polegających na weryfikacji kwalifikacji i umiejętności kandydatów do pracy w celu wybrania odpowiedniej osoby na stanowisko, na które jest prowadzona rekrutacja,
 - d) art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, tj. na podstawie dobrowolnej zgody kandydata – w zakresie danych podanych w dokumentach aplikacyjnych, innych niż dane, o których mowa w art. 22¹ § 1 i 4 Kodeksu pracy oraz dane o niepełnosprawności,
- 5) Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystywane do celów innych niż te, dla których zostały pierwotnie zebrane.

Informujemy również, że:

- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez ZTM przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od momentu zakończenia procesu rekrutacyjnego.
- 7) Pani/Pana dane mogą zostać udostępnione:
 - a) podmiotom świadczącym usługi na rzecz ZTM, w szczególności usługi IT, prawne, archiwizacji i niszczenia dokumentów,
 - b) podmiotom uprawnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
- 8) w związku z przetwarzaniem przez ZTM Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do:
 - a) żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz uzyskania ich kopii – zgodnie z art. 15 RODO,
 - b) sprostowania i uzupełnienia danych gdy dane te są nieprawidłowe lub niekompletne – zgodnie z art. 16 RODO,
 - c) żądania usunięcia swoich danych osobowych – zgodnie z art. 17 RODO,
 - d) żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych – zgodnie z art. 18 RODO,
 - e) przenoszenia swoich danych osobowych – zgodnie z art. 20 RODO,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych – zgodnie z art. 21 RODO,
 - g) cofnięcia zgody na przetwarzanie przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przy czym wycofanie zgody na przetwarzanie przez Administratora Pani/Pana danych osobowych nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem (art. 7 ust. 3 RODO);
- 9) w celu skorzystania z wyżej wymienionych praw należy skontaktować się z Administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych danych kontaktowych;



Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa
tel 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

- 10) przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że ZTM przetwarza Pani/Pana dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO;
- 11) podanie przez Panią/Pana danych osobowych w zakresie wynikającym z art. 22¹ § 1 i 4 Kodeksu pracy jest niezbędne, aby uczestniczyć w procesie rekrutacyjnym; podanie dodatkowych danych osobowych jest dobrowolne i wymaga Pani/Pana wyrażonej zgody;
- 12) posiada Pani/Pan prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie; wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;
- 13) w oparciu o Pani/Pana dane osobowe ZTM nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym decyzji będących wynikiem profilowania, które miałyby wpływ na Pani/Pana sytuację prawną lub mogłyby w inny sposób wpływać na Pani/Pana prawa lub obowiązki.