

Ogłoszenie nr: **151919**

Data ukazania się ogłoszenia: **24 maja 2013 r.**

## **Urząd Transportu Kolejowego w Warszawie**

Dyrektor Generalny

poszukuje kandydatów na stanowisko:

**specjalista** do spraw skarg pasażerskich

w Wydziale Informacji o Prawach Pasażerów w Departamencie Praw Pasażerów

W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w urzędzie, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, **wynosi co najmniej 6%**.

### **Wymiar etatu: 1**

Liczba stanowisk pracy: 1

### **Adres urzędu**

Urząd Transportu Kolejowego  
ul. Chałubińskiego 4  
00-928 Warszawa

### **Miejsce wykonywania pracy:**

**Warszawa**

### **Zakres zadań wykonywanych na stanowisku pracy:**

- rejestrowanie i kontrola formalna skarg pasażerów
- czuwanie nad przestrzeganiem procedur i terminów prowadzonych spraw skargowych
- analiza i ocena zebranych materiałów dowodowych
- inicjowanie i nadzorowanie polubownego rozwiązania sporów między pasażerami a podmiotami naruszającymi prawa pasażerów
- wykonywanie zestawień i analiz dotyczących skarg pasażerów
- udział w kontrolach przewoźników kolejowych i zarządców infrastruktury kolejowej

### **Warunki pracy**

#### **Warunki dotyczące charakteru pracy na stanowisku i sposobu wykonywania zadań**

Praca pod presją czasu.

#### **Miejsce i otoczenie organizacyjno-techniczne stanowiska pracy**

Obsługa komputera i urządzeń biurowych. W budynku windy oraz platforma schodowa.

## **Wymagania związane ze stanowiskiem pracy niezbędne**

- **wykształcenie:** wyższe
- **pozostałe wymagania niezbędne:**
  - znajomość rozporządzenia WE/1371/2007
  - znajomość ustawy o transporcie kolejowym
  - znajomość ustawy prawo przewozowe
  - znajomość KPA
  - znajomość ustawy o służbie cywilnej
  - wiedza podstawowa z zakresu transportu kolejowego
  - znajomość języka angielskiego na poziomie B1
  - komunikatywność

### wymagania dodatkowe

- co najmniej rok doświadczenia zawodowego na stanowiskach związanych z obsługą spraw reklamacyjnych i skargowych

### **Wymagane dokumenty i oświadczenia:**

- życiorys i list motywacyjny
- oświadczenie kandydata o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów rekrutacji
- oświadczenie kandydata o korzystaniu z pełni praw publicznych
- oświadczenie kandydata o nieskazaniu prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe
- kopie dokumentów potwierdzających wykształcenie
- kopia dokumentu potwierdzającego posiadanie polskiego obywatelstwa lub oświadczenie o posiadaniu obywatelstwa polskiego

### **Termin składania dokumentów:**

04-06-2013

### **Miejsce składania dokumentów:**

Urząd Transportu Kolejowego  
Chałubińskiego 4  
00-928 Warszawa

z podaniem numeru ogłoszenia 151919 Zachęcamy kandydatów do wypełniania i przesyłania ankiety rekrutacyjnej dostępnej na stronie internetowej Urzędu: [www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl)

### **Inne informacje:**

Do składania dokumentów zachęcamy osoby niepełnosprawne, które spełniają wymagania określone w niniejszym ogłoszeniu.

Oferty otrzymane po terminie nie będą rozpatrywane (decyduje data stempla pocztowego). List motywacyjny, życiorys oraz oświadczenia muszą być opatrzone datą i podpisane własnoręcznie.

Osoby zakwalifikowane zostaną powiadomione telefonicznie lub mailowo o terminie, miejscu i formie postępowania rekrutacyjnego.

Oferty odrzucone zostaną komisyjnie zniszczone. Dodatkowe informacje: tel. (0-22) 630-18-54.