



## Prezydent miasta stołecznego Warszawy

ogłasza nabór kandydatów na wolne stanowisko urzędnicze  
w Urzędzie miasta stołecznego Warszawy  
pl. Bankowy 3/5 00-950 Warszawa

### Podinspektor ds. bezpośredniej obsługi mieszkańców w Wydziale Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Ochota

**Termin składania dokumentów: 19.11.2018 r.**

#### Zakres zadań wykonywanych na stanowisku:

##### Główne odpowiedzialności:

- Przyjmowanie, kompletowanie i wydawanie dokumentacji (pism, wniosków, zapytań, decyzji, zaświadczeń, uprawnień itp.)  
Odpowiedzialności te są realizowane na ogół w bezpośrednim kontakcie z interesantem.
- Analiza procesu bezpośredniej obsługi interesanta i poszukiwanie możliwości wprowadzania zmian i usprawnień służących poprawie jakości pracy i zapewnianiu wzrostu satysfakcji interesantów.
- Bezpośrednia obsługa interesanta oraz udzielanie informacji i wyjaśnień, pomoc w interpretacji przepisów prawa (w tym także w imieniu Miejskiego Rzecznika Konsumentów), i kompletowaniu dokumentów, które powinny być złożone w celu uzyskania odpowiedniego postanowienia lub zaświadczenia.

##### Charakterystyka pracy:

- Udzielanie interesantom (bezpośrednio, telefonicznie lub e-mailowo) informacji o trybie, procedurach i przebiegu rozpatrywania spraw będących w kompetencji m.st. Warszawy oraz Dzielnicy Ochota.
- Udostępnianie interesantom odpowiednich druków i formularzy oraz pomoc przy ich wypełnianiu.
- Przyjmowanie, kwalifikowanie, weryfikowanie i ewidencjonowanie dokumentacji (pism, wniosków, zapytań) dostarczanej bezpośrednio przez interesantów z zakresu spraw nieruchomości, architektury, infrastruktury, geodezji i katastru, drogownictwa, podatków, zezwoleń na alkohol oraz przekazywanie jej do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu.
- Wspieranie i wdrażanie działań usprawniających procedury obsługi interesantów w zakresie swoich kompetencji.
- Uzupełnianie, wyłożonych w salach obsługi formularzy, po wcześniejszym zweryfikowaniu ich aktualności na stronie internetowej Urzędu.
- Praca na stanowisku związana jest ze znajomością zagadnień dotyczących ww. zadań oraz m.in. następujących aktów prawnych: Kodeks postępowania administracyjnego, Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, 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 (ogólne rozporządzenie danych osobowych), ustawa o opłacie skarbowej, ustawa o samorządzie gminnym, ustawa o ustroju m.st. Warszawy, ustawa o dostępie do informacji publicznej, ustawa o podatkach i opłatach lokalnych, zarządzenia Prezydenta m. st. Warszawy w sprawie wprowadzenia standardów obsługi klienta.

#### Informacja o warunkach pracy na danym stanowisku:

**Miejsce pracy:** Praca w budynku Urzędu. Bezpieczne warunki pracy. Wejście do budynku wyposażone w podjazd dla wózków inwalidzkich. Budynek wyposażony w windę dostosowaną do wózków inwalidzkich. Ciągi komunikacyjne umożliwiają poruszanie się wózkami inwalidzkimi. Toaleta dla osób niepełnosprawnych usytuowana na parterze. Budynek niedostosowany dla osób niedowidzących i niewidzących.

**Stanowisko pracy:** Stanowisko pracy związane jest z bezpośrednią obsługą klienta, pracą przy komputerze, obsługą urządzeń biurowych, rozmowami telefonicznymi oraz przemieszczeniem się wewnątrz budynku. Na stanowisku pracy brak specjalistycznych urządzeń umożliwiających pracę osobom niewidomym.

#### Wymagania niezbędne:

- 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 (Dz. U. z 2016 r. poz. 902 z późn. zm.)
- pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych
- niekaralność za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe
- nieposzlakowana opinia
- umiejętność sprawnego obsługi komputera weryfikowana poprzez aplikowanie na to stanowisko wyłącznie drogą elektroniczną
- wykształcenie wyższe min. I stopnia,
- pożądane kompetencje: identyfikacja z Urzędem, obsługa klienta zewnętrznego i wewnętrznego.

#### Wymagania dodatkowe:

- wykształcenie wyższe min. I stopnia, kierunek: Administracja, Prawo
- doświadczenie zawodowe powyżej 0,5 roku w pracy z interesantem

**Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych: W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w jednostce, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, jest niższy niż 6 %.**

#### Wymagane dokumenty i oświadczenia:

- curriculum vitae z przebiegiem nauki i pracy zawodowej;
- list motywacyjny;
- kserokopia dokumentów potwierdzających wymagane wykształcenie wyższe minimum I stopnia;
- kserokopia 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 (Dz. U. z 2016 r. poz. 902 z późn. zm.),
- odznaczenie w elektronicznym formularzu oświadczeń: o posiadaniu obywatelstwa; o pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystaniu z pełni praw publicznych; o nieskazaniu prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe; o nieposzlakowanej opinii oraz o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych zawartych w ofercie pracy dla potrzeb tej rekrutacji jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia.

Szczegółowe informacje dotyczące wymaganych dokumentów dostępne są na stronie Urzędu m.st. Warszawy pod adresem:  
<https://erekrutacje-bip.um.warszawa.pl/procedura.php>

Osoby zainteresowane prosimy o składanie wymaganych dokumentów zgodnie z treścią ogłoszenia wyłącznie poprzez wypełnienie i przesłanie drogą elektroniczną formularza aplikacyjnego w systemie elektronicznej rekrutacji urzędu dostępnego na stronie internetowej [www.bip.warszawa.pl](http://www.bip.warszawa.pl)

Kandydatom niemającym możliwości skorzystania z Internetu, urząd/urząd dzielnicy umożliwi dostęp do Internetu i złożenia aplikacji drogą elektroniczną, w swoich siedzibach: Urząd m.st. Warszawy (pl. Bankowy 2, 00-950 Warszawa; piętro 7) oraz w siedzibach urzędów dzielnic m.st. Warszawy.