# Prezydent Wrocławia ogłasza nabór na wolne stanowisko urzędnicze w Urzędzie Miejskim Wrocławia plac Nowy Targ 1-8 50-141 Wrocław stanowisko do spraw obsługi telefonicznej (konsultant telefoniczny) (2 etaty) Wydział Organizacyjny i Kadr

## Do głównych zadań osoby zatrudnionej na tym stanowisku będzie należało przyjmowanie zgłoszeń za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji, w tym:

1. przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń, w dedykowanym systemie teleinformatycznym
2. przyjmowanie i rejestrowanie incydentów składanych za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji
3. realizacja wskaźników efektywności i jakości prowadzonych rozmów telefonicznych oraz poprawności rejestracji informacji w systemach teleinformatycznych
4. wykonywanie obowiązków z zakresu informacji i działań pracowników Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca z zachowaniem wysokich standardów obsługi mieszkańca.

## Informacja o warunkach pracy na danym stanowisku:

### Miejsce pracy:

budynek Urzędu Miejskiego Wrocławia - ul. Gabrieli Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław.

### Stanowisko pracy:

* praca stacjonarna przy stanowisku komputerowym powyżej 4 godzin dziennie
* stanowisko pracy nie jest dostosowane do potrzeb osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.

### Przewidywany termin zatrudnienia:

III kwartał 2022 r.

### Wymagania niezbędne:

1. obywatelstwo polskie (o stanowisko mogą ubiegać się obywatele Unii Europejskiej oraz obywatele innych państw, którym na podstawie umów międzynarodowych lub przepisów prawa wspólnotowego przysługuje prawo do podjęcia zatrudnienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych)
2. pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych
3. nieskazanie prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe
4. wykształcenie: średnie
5. doświadczenie zawodowe: w zespole call/contact center (telefoniczne centrum obsługi klienta, infolinia i tym podobne)
6. znajomość ustawy o samorządzie gminnym
7. obsługa pakietu Microsoft Office.

### Wymagania dodatkowe:

sumienność, komunikatywność, umiejętność planowania i organizacji pracy, umiejętność pracy w zespole, samodzielność.

Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim Wrocławia, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w miesiącu kwietniu 2022 roku wyniósł poniżej 6%.

### Wymagane dokumenty i oświadczenia:

1. list motywacyjny, opatrzony własnoręcznym podpisem
2. kwestionariusz osobowy, zgodnie z załączonym wzorem, opatrzony datą i własnoręcznym podpisem
3. kopie dokumentów potwierdzających wymagane wykształcenie
4. kopie dokumentów potwierdzających wymagane doświadczenie zawodowe (np.: świadectw pracy, referencji, zaświadczeń o zatrudnieniu)
5. kopia dokumentu potwierdzająca znajomość języka polskiego (dotyczy osób nieposiadających obywatelstwa polskiego)
6. oświadczenie o posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystaniu z pełni praw publicznych, opatrzone własnoręcznym podpisem
7. oświadczenie, że kandydat nie był skazany prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe, opatrzone własnoręcznym podpisem
8. kopia dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w przypadku kandydata, który zamierza skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych.

#### Uwaga:

Należy składać wyłącznie dokumenty i oświadczenia wymienione powyżej, bez załączania dokumentów dodatkowych, takich jak:

CV, kserokopii dowodu osobistego, kserokopii paszportu, kserokopii prawa jazdy i tym podobne.

Przekazanie przez kandydata danych osobowych i informacji wykraczających poza zakres określony w niniejszym ogłoszeniu jest wyłączną decyzją kandydata, a przekazane dane i informacje nadmiarowe nie podlegają ocenie.

Dokumenty sporządzone w języku obcym winny być przetłumaczone na język polski, na koszt własny kandydata.

Dokumenty aplikacyjne należy składać w formie papierowej osobiście w Wydziale Organizacyjnym i Kadr Urzędu Miejskiego Wrocławia, plac Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, pokój 136 lub za pośrednictwem operatora pocztowego na wyżej wymieniony adres, w zamkniętej kopercie z dopiskiem: **Dotyczy naboru na stanowisko do spraw obsługi telefonicznej (konsultant telefoniczny)** w nieprzekraczalnym terminie do dnia 26 maja 2022 r. do godz. 15:45 (decyduje data wpływu do Urzędu).

Do następnego etapu naboru zapraszani będą telefonicznie lub drogą elektroniczną kandydaci, którzy spełnili wymagania formalne (w tym złożyli wymagane dokumenty i oświadczenia).

Informacja o wyniku naboru będzie umieszczona na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej oraz na tablicy informacyjnej Urzędu w budynku przy placu Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, naprzeciwko pokoju 144 lub 145.