

**ZARZĄDZENIE NR 72/2021  
STAROSTY KŁODZKIEGO**

z dnia 10 maja 2021 r.

**w sprawie ogłoszenia naboru na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U.2020 poz. 920 t.j) oraz art. 7 pkt 3 i art.11 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U.2019.1282 t.j) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Ogłaszam nabór na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku.

2. Nabór zostanie ogłoszony w dniu 10 maja 2021 roku.

3. Ogłoszenie o naborze stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zatwierdzam Regulamin naboru na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Powołuję Komisję Rekrutacyjną w celu przeprowadzenia naboru w składzie:

- a) Przewodniczący Komisji - Maciej Awizeń, Starosta,
- b) Członek Komisji - Beata Gierlicka, kierownik Referatu ds. kadrowych i kancelaryjnych,
- c) Sekretarz Komisji - Grzegorz Gredys, Sekretarz Powiatu.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 5. Ogłoszenie o naborze oraz regulamin zostaną podane do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie na tablicach ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Kłodzku oraz w oddziałach zamiejscowych w Nowej Rudzie i Bystrzycy Kłodzkiej oraz publikację w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**STAROSTA KŁODZKI**  
ogłasza nabór na wolne stanowisko pracy

**stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**

**1. Wymagania niezbędne:**

- a) posiadanie obywatelstwa polskiego,
- b) posiadanie obywatelstwa polskiego, poza obywatelami polskimi o zatrudnienie 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;
- c) posiadanie kwalifikacji zawodowych wymaganych do wykonywania pracy na w/w stanowisku;
- d) ukończony 18 rok życia i pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych;
- e) niekaralność prawomocnym wyrokiem sądu za przestępstwo popełnione umyślnie ścigane z oskarżenia publicznego oraz umyślne przestępstwa skarbowe;
- f) nieposzlakowana opinia;
- g) wykształcenie średnie.

**2. Wymagania dodatkowe:**

- a) pożądane wykształcenie wyższe o kierunku administracja lub prawo;
- b) pożądany co najmniej roczny staż pracy w administracji na stanowisku związanym z bezpośrednią obsługą klienta lub obsługą kancelaryjną;
- c) wymagana wiedza specjalistyczna – znajomość aktualnych przepisów:
  - kodeks postępowania administracyjnego;
  - ustawa o dostępie do informacji publicznej;
  - ustawa o samorządzie powiatowym;
  - przepisy dotyczące ochrony danych osobowych;
  - Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych;
  - Rozporządzenie w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
  - Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych;
  - ustawa o pracownikach samorządowych;
- d) znajomość pozostałych zagadnień – znajomość aktualnych przepisów:
  - regulamin organizacyjny starostwa powiatowego;
  - orientowanie się we właściwościach rzeczowej wydziałów starostwa, organów powiatu oraz powiatowych jednostek organizacyjnych;
- e) umiejętności: pracy w zespole, szybkiej i efektywnej pracy, korzystania z przepisów prawa, analizowania informacji, zdolności informacyjne;
- f) obsługa – komputery, programy komputerowe, pakiet office ( word excel), obsługa programu IntraDok;
- g) pożądane cechy osobowościowe: zyczliwość, otwartość, empatia, cierpliwość, komunikatywność.

**3. Warunki zatrudnienia**

- a) zatrudnienie w pełnym wymiarze czasu pracy – 1 etat;
- b) system czasu pracy zgodny z regulaminem pracy;
- c) wynagrodzenie wg tabeli wynagrodzenia zasadniczego, zgodnie z regulaminem wynagradzania pracowników starostwa, kategoria zaszeregowania IX-XVI;
- d) praca przy sztucznym oświetleniu;
- e) praca przy monitorze komputera ponad 4 godziny.

**4. Zakres wykonywanych zadań na stanowisku:**

- a) udzielanie informacji o funkcjonowaniu Starostwa, w tym o zadaniach poszczególnych komórek organizacyjnych;
- b) informowanie klientów o zasadach przyjmowania interesantów przez Starostę lub osobę przez niego

- wyznaczoną;
- c) udzielanie informacji na temat stosowanych procedur;
  - d) udzielanie informacji na temat stanu załatwianych spraw;
  - e) wydawanie druków, wniosków, opisów stosowanych w Starostwie procedur na wnioski klientów;
  - f) wydawanie kart opisu usług świadczonych przez Starostwo;
  - g) udostępnianie przepisów prawnych na życzenie klientów, w razie konieczności sporządzanie kopii lub wydruku tych przepisów;
  - h) zbieranie przeprowadzonych przez Starostwo anonimowych ankiet dotyczących funkcjonowania starostwa;
  - i) uzupełnianie brakujących formularzy oraz kart opisu usług;
  - j) udzielanie informacji publicznej zgodnie z przepisami;
  - k) zapewnianie właściwych warunków przyjmowania klientów niepełnosprawnych;
  - l) prowadzenie obsługi kancelaryjnej Starostwa w tym przyjmowanie, rejestrowanie, i rozdzielanie korespondencji przychodzącej zgodnie z dekreacją, z uwzględnieniem przepisów i instrukcji wewnętrznych dotyczących Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów;
  - m) realizacja zadań związanych z potwierdzaniem, przedłużaniem ważności i unieważnianiem profili zaufanych za pomocą narzędzi systemu e PUAP.

#### 5. Wymagane dokumenty:

- a) list motywacyjny (z aktualnym nr telefonu kontaktowego);
- b) oryginał kwestionariusza osobowego dla osoby ubiegającej się o pracę (do pobrania ze strony [www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl));
- c) potwierdzone za zgodność z oryginałem kserokopia dokumentu potwierdzająca posiadane wykształcenie,
- d) potwierdzone za zgodność z oryginałem kserokopie zaświadczeń o ukończonych kursach, szkoleniach, referencje (jeśli kandydat takie posiada);
- e) potwierdzone za zgodność z oryginałem kserokopie dokumentów poświadczających staż pracy oraz posiadane uprawnienia (jeśli kandydat posiada);
- f) oświadczenie kandydata o posiadaniu obywatelstwa polskiego z podaniem numeru i serii dokumentu potwierdzającego powyższe;
- g) w przypadku osoby nie posiadającej obywatelstwa polskiego: dokumenty poświadczające znajomość języka polskiego, potwierdzoną dokumentem określonym w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie rodzajów dokumentów potwierdzających znajomości języka polskiego przez osoby nieposiadające obywatelstwa polskiego, ubiegające się o zatrudnienie w służbie cywilnej;
- h) oświadczenie kandydata o posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych i o korzystaniu z pełni praw publicznych;
- i) oświadczenie o niekaralności prawomocnym wyrokiem sądu za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego oraz umyślne przestępstwo skarbowe (osoba wybrana w toku postępowania obowiązana będzie do przedstawienia zaświadczenia o niekaralności wydanego przez Krajowy Rejestr Karny);
- j) oświadczenie – zgoda na przetwarzanie danych osobowych (do pobrania ze strony [www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl)).

#### 6. Dodatkowe dokumenty:

- a) CV.

Dokumenty sporządzone w języku obcym powinny być przetłumaczone na koszt kandydata.

Pracodawca oświadcza, że w miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia niniejszego ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Starostwie Powiatowym w Kłodzku w rozumieniu przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wynosi więcej niż 6%.

#### **Kopie dokumentów należy potwierdzić pod względem zgodności z oryginałem.**

Oferty wraz z dokumentami należy składać w zamkniętej kopercie z napisem

#### **„Nabór na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku”**

w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, ul. Okrzei 1, Biuro Obsługi Klienta, pok. nr 8 (parter), w terminie **do dnia 24 maja 2021 do godz. 10.00** (liczy się data wpływu oferty do urzędu).

**Wszelkich informacji udzielają pracownicy referatu ds. kadrowych i kancelaryjnych tel. 74 865 75 24.**

Aplikacje, które wpłyną do Starostwa Powiatowego w Kłodzku po wyżej określonym terminie nie będą rozpatrywane.  
UWAGA: Nie spełnienie któregokolwiek z wymogów formalnych spowoduje odrzucenie oferty na etapie oceny

formalnej.

Regulamin naboru jest dostępny na tablicy ogłoszeń w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, w oddziałach zamiejscowych w Nowej Rudzie i Bystrzycy Kłodzkiej oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej ([www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl)).

Informacja o wyniku naboru będzie umieszczona na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej [www.bip.powiat.klodzko.pl](http://www.bip.powiat.klodzko.pl), oraz na tablicy informacyjnej w Starostwie Powiatowym w Kłodzku oraz w oddziałach zamiejscowych w Nowej Rudzie i Bystrzycy Kłodzkiej.

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Kłodzku:

- 1) administratorem danych osobowych kandydatów na stanowisko **ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku** jest Starosta Kłodzki – Maciej Awieżń, mający siedzibę w Starostwie Powiatowym w Kłodzku, ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko;
- 2) Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez:
  - adres e-mail: [e.wiorko@powiat.klodzko.pl](mailto:e.wiorko@powiat.klodzko.pl)
  - adres pocztowy: Inspektor Ochrony Danych, ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko
  - tel. 74 865 75 15
  - z inspektorem ochrony danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
- 3) dane osobowe przetwarzane są na podstawie wyrażonej zgody, jednocześnie kandydatowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody;
- 4) dane osobowe kandydatów będą przetwarzane w celu rekrutacji pracownika na stanowisko **ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku** i nie będą udostępniane innym odbiorcom poza pracownikami referatu ds. kadrowych i kancelaryjnych Starostwa Powiatowego w Kłodzku oraz członkom komisji rekrutacyjnej;
- 5) kandydatowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, żądania ich poprawiania, sprostowania lub usunięcia. Wniesienie żądania usunięcia danych jest równoznaczne z rezygnacją w procesie rekrutacji;
- 6) w trakcie przetwarzania danych na potrzeby rekrutacji prowadzonych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku nie dochodzi do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani do profilowania o których mowa w art.22 ust. 1 i 4 RODO. Oznacza to, że żadne decyzje dotyczące przyjęcia kandydata do pracy nie zapadają automatycznie oraz nie buduje się profili kandydatów;
- 7) osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie na niezgodne z prawem przetwarzanie jej danych osobowych;
- 8) dane osobowe zebrane w procesie rekrutacji będą przechowywane przez okres trzech miesięcy od daty zatrudnienia kandydata wyłonionego w drodze naboru;
- 9) podanie Staroście Kłodzkiemu danych osobowych jest dobrowolne. Jednakże niepodanie informacji wskazanych w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu pracy tj. imienia (imion) i nazwiska, daty urodzenia, dane kontaktowe (adres do korespondencji, numer telefonu), wykształcenia, kwalifikacji, przebiegu dotychczasowego zatrudnienia przez kandydata do pracy spowoduje, że otrzymana oferta zatrudnienia nie będzie rozpatrywana przez Komisję Rekrutacyjną.

**REGULAMIN NABORU**  
**na stanowisko ds. Obsługi Klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**

**Postanowienia ogólne**

1. Nabór odbywa się na podstawie ogłoszenia Starosty o naborze **na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**. Ogłoszenie o naborze podane będzie do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w Starostwie Powiatowym w Kłodzku oraz w oddziałach zamiejscowych w Nowej Rudzie i Bystrzycy Kłodzkiej, oraz publikację na stronie Biuletynu Informacji Publicznej w dniu **10 maja 2021 roku**.
2. Termin składania ofert, zgodnie z warunkami zawartymi w ogłoszeniu, upływa z dniem **24 maja 2021 roku o godzinie 10.00 (liczy się data wpływu oferty do Starostwa Powiatowego w Kłodzku)**.
3. Dokumenty dostarczane po terminie złożenia ofert lub po terminie otwarcia ofert, nie będą przyjmowane.
4. Komisyjne otwarcie ofert nastąpi w dniu **24 maja 2021 roku**.
5. Oferty, które nie będą spełniały kryteriów formalnych zawartych w ogłoszeniu zostaną odrzucone. Nie dopuszcza się możliwości uzupełniania przez kandydatów złożonych dokumentów po otwarciu ofert.
6. W dniu **24 maja 2021 roku** kandydaci, którzy spełnili kryteria formalne zawarte w ogłoszeniu o konkursie oraz w największym stopniu spełniają wymagania dodatkowe zostaną poinformowani o dopuszczeniu do części merytorycznej naboru.
7. Ustala się termin przeprowadzenia części merytorycznej naboru: test wiedzy na dzień **25 maja 2021 roku o godzinie 8.30** w siedzibie Starostwa w Kłodzku ul. Okrzei 1, I piętro sala nr 109. O terminie i godzinie rozmowy kwalifikacyjnej kandydaci zostaną poinformowani po zakończeniu części pisemnej.
8. Nie stawienie się kandydata na część merytoryczną naboru we wskazanym terminie, oznacza rezygnację z udziału w naborze. Nie będą wyznaczane dodatkowe terminy przeprowadzenia rekrutacji.

**Przebieg naboru**

9. Na część merytoryczną naboru składa się test wiedzy oraz rozmowa kwalifikacyjna.
10. Test wiedzy składa się z dwóch części tj. części ogólnej i części specjalistycznej. Pytania dotyczyć będą znajomości ustaw oraz innych przepisów, o których mowa **w punkcie 2 ogłoszenia o naborze**.
11. Rozmowa kwalifikacyjna polegać będzie na udzieleniu przez kandydata odpowiedzi na pytania zadane przez poszczególnych członków komisji. Pytania z poszczególnych dziedzin są jednakowe dla wszystkich kandydatów. Poza tymi pytaniami każdy z członków komisji ma prawo zadać pytania uzupełniające.
12. Rozmowy kwalifikacyjne z kandydatami odbywać się będą w kolejności alfabetycznej.
13. Rozmowa kwalifikacyjna obejmować będzie pytania z zakresu znajomości ustaw oraz innych przepisów, o których mowa **w punkcie 2 ogłoszenia**.
14. Treść pytań w poszczególnych dziedzinach przygotowuje Komisja Rekrutacyjna. Treść pytań jest niejawną i nie podlega udostępnianiu innym osobom spoza grona członków Komisji. Ujawnienie treści pytań w naborze jest naruszeniem przepisów dotyczących tajemnicy służbowej.

**Zasady punktacji**

15. Test wiedzy obejmuje 20 pytań. Maksymalna liczba punktów możliwych do uzyskania – 40; po 2 punkty za każdą prawidłowo udzieloną odpowiedź.
16. Do rozmowy kwalifikacyjnej dopuszczeni zostaną kandydaci, którzy z całości testu wiedzy uzyskają co najmniej 50% z możliwych do zdobycia punktów.
17. Rozmowa kwalifikacyjna podlega odrębnej ocenie przez każdego z członków Komisji Rekrutacyjnej. Oceny dokonuje się na arkuszu oceny kandydata, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Każdy z członków Komisji może przyznać maksymalnie **40 punktów** poszczególnym kandydatom.
18. Na podstawie arkusza oceny Kandydata sporządza się arkusz podsumowujący, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.
19. Punktację za rozmowę kwalifikacyjną przyznaną przez poszczególnych członków Komisji Rekrutacyjnej sumuje się, a następnie dzieli się przez liczbę członków Komisji, uzyskując w ten sposób średni wynik rozmowy kwalifikacyjnej.
20. W arkuszu podsumowującym nanosi się średni wynik rozmowy kwalifikacyjnej, uzyskany przez poszczególnych kandydatów, punktację za test wiedzy oraz dodatkowe punkty staż pracy i uprawnienia.
21. Po zatwierdzeniu protokołu z przebiegu naboru Starosta Kłodzki podejmie decyzję w sprawie zatrudnienia

wybranego kandydata.

### **Postanowienia końcowe**

22. Niezwłocznie po zakończeniu naboru, Sekretarz Komisji sporządza informację o wyniku naboru.
23. Informacja, o której mowa, winna być udostępniona przez okres 3 miesięcy.
24. Jeśli stosunek pracy osoby zatrudnionej w wyniku naboru ustanie w ciągu 3 miesięcy, lub jeśli wybrany kandydat nie podejmie zatrudnienia, to Starosta Kłodzki podejmie decyzję o tym czy ponownie ogłosi nabór, lub czy zawrze umowę o pracę z kolejną osobą, która uzyskała największą liczbę punktów spośród kandydatów, wymienionych w protokole.
25. Członkowie Komisji Rekrutacyjnej mają obowiązek zachowania w tajemnicy informacji z przebiegu naboru, w szczególności informacji dotyczących poszczególnych kandydatów.
26. Indywidualne karty ocen oraz formularze egzaminacyjne można udostępnić do wglądu tylko kandydatowi, którego te dokumenty dotyczą.
27. Starosta Kłodzki zastrzega sobie prawo nie wybrania żadnego kandydata, jeśli żaden z nich z części merytorycznej naboru nie uzyska co najmniej połowy możliwych do uzyskania punktów. W takim przypadku konkurs zostanie powtórzony w terminie do 1 miesiąca od daty zatwierdzenia protokołu.

**ARKUSZ OCENY KANDYDATA  
PODCZAS ROZMOWY KWALIFIKACYJNEJ W RAMACH NABORU NA  
stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**

Członek Komisji Konkursowej Nr .....

Imię i nazwisko kandydata .....

L.p.	Kryteria	Skala ocen	Punktacja
1.	znajomość przepisów ustawy o samorządzie powiatowym	od 0 do 10	
2.	znajomość przepisów instrukcji kancelaryjnej	od 0 do 10	
3.	znajomość przepisów dotyczących ochrony danych osobowych	od 0 do 10	
4.	wymagane i pożądane cechy osobowościowe	od 0 do 10	
<b>Ogółem (max 40 pkt)</b>			

Uwagi Członka Komisji

.....  
.....  
.....

.....  
*podpis*

Kłodzko, dnia ..... r.

**ARKUSZ PODSUMOWUJĄCY W NABORZE NA**  
**na stanowisko ds. stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku**

Imię i nazwisko kandydata .....

**Punktacja:**

L.p.	Kryterium	Członek komisji Nr 1	Członek komisji Nr 2	Członek komisji Nr 3	Punkty (ogółem/3)	Punkty
1.	Rozmowa kwalifikacyjna (max 40 pkt)					
2.	Test wiedzy (max 40 pkt)	X	X	X	X	
Łącznie liczba punktów (max 80 pkt)						

Uwagi Komisji:

.....

.....

.....

.....

Podpisy członków Komisji:

.....

.....

.....

Kłodzko, dnia ..... r.





## DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

### Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	72/2021
Data dokumentu	2021-05-10
Organ wydający	Starosta Kłodzki
Przedmiot regulacji	w sprawie ogłoszenia naboru na stanowisko ds. obsługi klienta w Biurze Obsługi Klienta w Kłodzku
Identyfikator dokumentu	949222A1-9A39-4459-8BA1-9AB4A3EAC58D

### Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

<b>Podpis:</b>	
Sygnatura	Signature-1684380982
Numer seryjny	2AEE0919CC444F08C0B12A3E492B702571D7136B
Osoba podpisująca	Maciej Mirosław Awizeń
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	10.05.2021 12:13:00
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5260300517 COPE SZAFIR - Kwalifikowany Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. PL