



**Działamy w imieniu i na rzecz Pacjentów**  
Wspólnie ze świadczeniodawcami dbamy o zdrowie obywateli

**Specjalista w Dziale Skarg i Wniosków w Wydziale Obsługi Klientów**

**w Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim NFZ**

**Numer ogłoszenie: 2022/DSiW/75**

**Miejsce pracy: Warszawa ul. Chałubińskiego 8**

**Forma zatrudnienia/ wymiar etatu: umowa o pracę/pełny etat**

**Termin składania ofert: 27. 09. 2022r.**

**Szczegóły oferty**

**GŁÓWNE ZADANIA:**

- Rozpatrywanie skarg i wniosków zgłaszanych przez świadczeniobiorców w zakresie realizacji umów zawartych przez podmioty lecznicze z Mazowieckim Oddziałem Wojewódzkim NFZ.
- Rozpatrywanie spraw dotyczących zgłoszeń świadczeniobiorców w zakresie nieprawidłowości ujawnionych na podstawie danych zamieszczonych w Internetowym Koncie Pacjenta (IKP).
- Rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących działalności Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.
- Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.
- Udzielanie informacji telefonicznych w sprawach skarg i wniosków.
- Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków.
- Przygotowywanie okresowych analiz i sprawozdań dotyczących skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia.

**WYMAGANIA:**

**Wymagania konieczne:**

- Wykształcenie: Co najmniej średnie
- Lata pracy zawodowej:
  - minimum 5 - letnie doświadczenie zawodowe przy wykształceniu średnim.
  - minimum 3 - letnie doświadczenie zawodowe przy wykształceniu wyższym.
- Dobra znajomość pakietu MS OFFICE (Word, EXCEL poziom zaawansowany ,PowerPoint)
- Znajomość przepisów prawa dotyczących:
  - Ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz.1285, z późn. zm.).

- Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r., poz. 735, z późn. zm.).
- Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 września 2015 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (Dz.U. z 2022 r. poz. 787).

#### **Wymagania dodatkowe:**

- Praca pod presją czasu.
- Odporność na stres.
- Umiejętność pracy w zespole.
- Znajomość w stopniu komunikatywnym języków obcych, szczególnie języka angielskiego, ukraińskiego.
- Posługiwanie się prostym językiem, w mowie i piśmie.
- Doświadczenie w obsłudze klienta w tym telefonicznej.
- Komunikatywność, empatia, wysoka kultura osobista, odpowiedzialność.

#### **Wymagane dokumenty:**

- CV,
- podpisany kwestionariusz osobowy,
- kopie dokumentów potwierdzających wykształcenie,
- kopie dokumentów potwierdzających lata pracy zawodowej z tytułu umowy o pracę, umowy zlecenie lub prowadzenia działalności gospodarczej,
- kopie innych dokumentów zgodnie z wymaganiami stanowiskowymi,
- podpisane oświadczenia i zgody (zwracamy szczególną uwagę na poprawne wypełnienie dokumentów).
- Jeżeli chcesz dowiedzieć się jak prawidłowo złożyć dokumenty lub szukasz dodatkowych informacji dotyczących procesu rekrutacji i technik naboru, skorzystaj z naszego poradnika. Znajdziesz tam również klauzulę informacyjną oraz wzory wymaganych zgód, które ułatwią Ci aplikowanie.

**ZAPRASZAMY**

W przypadku dodatkowych pytań, jesteśmy dla Ciebie dostępni pod (nr telefonu: 22 279 75 07 )

**Dokumenty w formie papierowej należy składać do 27.09.2022 r. w zamkniętych kopertach, bezpośrednio w siedzibie Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ ul. Chałubińskiego 8 (przy pomocy skrzynki korespondencyjnej dostępnej w Kancelarii Ogólnej MOW NFZ) lub przesłać na adres:**

Mazowiecki Oddział Wojewódzki NFZ  
ul. Chałubińskiego 8  
00-613, Warszawa

(decyduje data wpływu do Oddziału)

z dopiskiem: **oferta pracy 2022/DSiW/75**

## APLIKUJ

Naszym pracownikom oferujemy:



PRACĘ W ORGANIZACJI  
SPRAWNIE ZARZĄDZANEJ  
SKONCENTROWANEJ NA  
REALIZACJI CELÓW



PRACĘ ZGODNIE Z  
KONCEPCJĄ *LEAN*  
MANAGEMENT



STABILNE  
ZATRUDNIENIE NA  
UMOWĘ O PRACĘ



PROFESJONALNY  
SYSTEM SZKOLEŃ



OPIEKĘ MENTORA



MOŻLIWOŚCI  
AWANSU  
ZAWODOWEGO



MIŁĄ ATMOSFERĘ  
W PRACY



ATRAKCYJNE  
WSPARCIE SOCJALNE  
(ZFŚS)



INICJATYWNY  
DBAJĄCE O ZDROWIE

### NASZE WARTOŚCI

OTWARTOŚĆ NA  
PACJENTA

EFEKTYWNOŚĆ

INNOWACYJNOŚĆ

SATYSFAKCJA  
PRACOWNIKÓW