



184

**Szanowny Pan
Robert Grzechnik
Radny Rady Miejskiej Wrocławia**

Wrocław, 7 sierpnia 2019 r.

WTR-ZT.0003.10.2019.AT

**dotyczy: zapytania w sprawie kosztów powołania wrocławskiego
Rzecznika Pasażera**

W odpowiedzi na Pana zapytanie z dnia 26 lipca 2019 r. w sprawie powołania Rzecznika Pasażera w Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym Spółka z o.o. przesyłam następujące wyjaśnienia odnoszące się do zadanych pytań:

Ad. 1.

W dniu 7 czerwca 2019 r. zostało opublikowane ogłoszenie na stronie <http://mpk.wroc.pl/>, na portalu pracuj.pl oraz na tablicach ogłoszeniowych w MPK. Informacja była również podana w mediach społecznościowych. Do Spółki wpłynęły 102 aplikacje. Po ich wstępnej analizie wybrano 6 osób spełniających określone wymagania, które zostały zawarte w ogłoszeniu, tj.:

- 1) wykształcenie wyższe;
- 2) min. 5 lat doświadczenia na stanowisku związanym z obsługą/wsparciem klientów;
- 3) mile widziana znajomość Regulaminu przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego MPK Sp. z o. o. we Wrocławiu;
- 4) wysoko rozwinięte umiejętności interpersonalne.

Proces rekrutacji składał się z dwóch części:

- 1) rozmowa - badanie motywacji kandydatów, przebiegu doświadczenia zawodowego, pytania o sytuacje zawodowe z naciskiem na tematy związane ze specyfiką stanowiska, na które kandydat aplikuje - standardowo, wg ułożonego do tego procesu formularza,
- 2) dwa zadania praktyczne/próbki pracy:
 - a. odegranie scenki z pasażerem, który przyszedł z problemem do rzecznika;
 - b. prośba o udzielenie odpowiedzi na pisemną skargę od pasażera - zadanie polegało na omówieniu, co zawarłby kandydat w takiej odpowiedzi, jakby podszedł do tematu, co by zrobił po otrzymaniu takiego zgłoszenia. Pasażera w scenie odgrywał każdorazowo członek komisji rekrutacyjnej.

Ad. 2.

Z uwagi na publiczny charakter stanowiska do przeprowadzenia rekrutacji została powołana komisja składająca się z:

- 1) przedstawicieli Spółki MPK tj. Dyrektora ds. Personalnych, Koordynatora Działu Rekrutacji z Działu Rekrutacji, Specjalisty ds. Komunikacji Społecznej z Działu Marketingu i PR;
- 2) przedstawiciela pasażerów wyłonionego w konkursie ogłoszonym i przeprowadzonym przez Biuro Promocji;
- 3) przedstawicieli ruchów miejskich zarekomendowanych przez Wrocławską Radę Działalności Pożytku Publicznego - ostatecznie zdecydowało się na udział w rekrutacji dwóch reprezentantów stowarzyszenia Akcja Miasto.

Po zakończonym etapie spotkań członkowie komisji wyłonili ostatecznie kandydata do złożenia oferty. Prezes Zarządu MPK, jako pracodawca i bezpośredni przełożony Rzecznika Pasażera, zaakceptował wybór kandydata.

Ad. 3. i 4.

Stanowisko Rzecznika Pasażera zostało utworzone w Spółce MPK w roku 2012 i od tego czasu, bez przerw, zatrudniona jest w MPK osoba pełniąca obowiązki Rzecznika Pasażera, która jako etatowy pracownik pobiera comiesięczne wynagrodzenie. Wakat na tym stanowisku powstał z uwagi na przejęcie innych obowiązków przez dotychczasowego Rzecznika Pasażera, stąd zaistniała potrzeba uruchomienia procesu rekrutacyjnego. Spółka nie utworzyła nowego stanowiska Rzecznika Pasażera oraz nie będzie ponosiła kosztów powstania nowego stanowiska.

Roczny budżet Rzecznika Pasażera to kwota w wysokości 115 tys. zł, która obejmuje również wszystkie wydatki dotyczące utrzymania ww. stanowiska.

Jednym z zadań Rzecznika Pasażera jest podejmowanie interwencji w imieniu pasażerów w sprawach spornych oraz reprezentowanie ich interesów.

Jednocześnie podkreślam, że dotychczas Rzecznik Pasażera nie podlegał bezpośrednio Prezesowi Zarządu MPK, co zmieniono z dniem 1 lipca 2019 r. Jego silne umocowanie w strukturze Spółki uniezależnia go od dyrektorów poszczególnych pionów. W ocenie władz Spółki nowa jakość w postaci daleko idącej autonomii działania oraz szerokich kompetencji Rzecznika Pasażera, wpłyną pozytywnie na bezstronność jego ocen, a także zwiększą jakość oraz sprawność obsługi pasażerów.

Z poważaniem


DYREKTOR DEPARTAMENTU
Elżbieta Urbanek

Do wiadomości:

1. Biuro Rady Miejskiej
2. Biuro Prezydenta