

OFFRE D'EMPLOI

Chargé(e) de relation et de service au citoyen **Cadre d'emploi : adjoints administratifs territoriaux**

Villefontaine, commune de 19 078 habitants surclassée 20-40 000 habitants, est située dans le Nord-Isère, entre Lyon et Grenoble et desservie par les transports en communs, accessible également par des modes de déplacements doux et par autoroute.

Le service gestion de la relation aux citoyens, rattaché au Pôle vie citoyenne et grands projets, est composé d'une équipe de 11 chargés de relation et de service au citoyen qui interviennent sur des missions relevant de l'accueil général, de l'état civil et des affaires générales ainsi que des démarches scolaires et extrascolaires. Ce service veille à proposer un accueil de qualité aux usagers.

MISSION

Sous l'autorité de la responsable gestion de la relation et de service au citoyen et de son adjointe, vous accueillez, orientez et renseignez le public. Vous assurez également le traitement et le suivi des dossiers dans les périmètres Famille/ Etat Civil/ Affaires Générales. Vous représentez l'image de la collectivité auprès des usagers.

ACTIVITES

- ✓ Identifier et traiter les demandes des usagers en les orientant le cas échéant vers les services et organismes adéquats.
- ✓ Proposer via la plateforme électronique, des rendez-vous aux usagers pour les services accueillant du public (urbanisme, économie, gestion de la relation aux citoyens).
- ✓ Constituer et actualiser un fonds de documentation et d'information pour pouvoir apporter un premier niveau d'informations aux usagers sur les démarches et la vie de la commune.
- ✓ Réceptionner, traiter et suivre les dossiers usagers dans les domaines suivants :
 - Secteur éducation – famille : accompagner les usagers dans leurs démarches scolaires et extrascolaire ainsi que dans la constitution du dossier d'inscription sur le portail famille.
 - Secteur Etat-Civil : constituer les dossiers pour l'établissement des pièces d'identité (cartes nationales d'identité et passeports) en utilisant un dispositif de recueil et en assurer la remise.
 - Secteur Affaires générales : participer aux activités liées aux Affaires générales en particulier lors des élections et recensement de la population.
- ✓ Renseigner des indicateurs d'activité et, dans le cadre d'une volonté d'amélioration continue de la qualité de service, participer aux échanges en équipe, sur les processus et procédures à développer.

PROFIL RECHERCHE

Vous avez une expérience sur un poste similaire et vous possédez des connaissances approfondies sur le fonctionnement des collectivités territoriales, les missions d'une mairie et le fonctionnement des services. Vous maîtrisez les connaissances réglementaires dans tous les domaines du service Gestion de la Relation aux Citoyens. Dans votre pratique, vous veillez à vous informer et à vous adapter aux évolutions réglementaires.

Vous maîtrisez les techniques rédactionnelles, les outils de bureautique et l'utilisation de logiciels métiers (expérience souhaitée dans l'utilisation de CIRIL Etat Civil et élections, City Family/Mushroom).

Vos qualités relationnelles, votre sens du service public ainsi que la maîtrise des techniques de prévention et de gestion des conflits vous permettent de proposer un accueil de qualité aux usagers.

Organisé(e) et rigoureux(se), vous savez gérer les priorités et apporter une réponse rapide. Autonome dans l'exécution de vos missions, vous savez également travailler en équipe et dans la complémentarité.

La ponctualité, la discrétion et le respect de la confidentialité des dossiers sont exigés.

ENVIRONNEMENT

Poste basé à l'hôtel de ville.

MODALITES D'EMPLOI

- Poste à pourvoir dans le cadre d'une mutation ou à défaut, dans le cadre d'un CDD d'un an renouvelable.
- Poste à temps complet (36h30 hebdomadaire - 9 jours de repos compensateurs par an)
- Travail par roulement le samedi et exceptionnellement le week-end.
- Prise de poste dès que possible.

REMUNERATION

- Statutaire
- Régime indemnitaire pour les titulaires de la fonction publique territoriale.
- Titres de restauration, participation employeur sur la complémentaire santé sous conditions.
- COS au choix : COS 38 ou COS Porte de l'Isère.
- Prime de fin d'année.
- Chèques vacances

POUR POSTULER

Faire acte de candidature auprès de M. Le Maire (CV + lettre de motivation)

Par courrier : Hôtel de ville - Place Pierre Mendès France - BP 88 - 38093 Villefontaine cedex

Par mail : recrutement@mairie-villefontaine.fr

Sur le site internet : <https://villefontaine.fr/emploi-et-insertion/recrutement-ville/>