

30 964 habitants
Département du Val de Marne
Chef lieu d'arrondissement
Membre de la Métropole du Grand Paris
Etablissement public Grand Orly Seine Bièvre
515 agents communaux

RECRUTE

UN DIRECTEUR ADJOINT DES GUICHETS UNIQUES (H/F)

Reconnue pour sa qualité de vie, sa richesse associative, sa nouvelle vitalité économique et urbanistique, la Ville de l'Hay-les-Roses (30 964 habitants, Sous-Préfecture du Val-de-Marne) s'inscrit dans une dynamique forte portée par son exécutif. Partie prenante dans le développement du Grand Paris (arrivée de la Ligne 14 du métro), elle œuvre au renforcement de son attractivité, au renouvellement de ses politiques publiques et à la modernisation de son administration afin d'optimiser les services rendus à ses concitoyens.

MISSION GENERALE

Le Directeur adjoint des Guichets uniques apporte une aide à la Directrice des Guichets uniques dans la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques en matière d'offre de service aux citoyens. Il participe à la coordination et l'optimisation de la gestion des activités du guichet unique (pré-accueil, accueil polyvalent, état-civil, borne libre-service, standard téléphonique), du cimetière et de la régie unique. Le Directeur adjoint des guichets uniques supervise l'action des équipes, tout en s'inscrivant dans une démarche qualité. Il assure l'intérim de la Directrice des Guichets uniques en son absence.

DESCRIPTION DES MISSIONS

AIDE AU PILOTAGE DE L'ACTIVITE DU GUICHET UNIQUE

- Contrôler et veiller à l'optimisation constante de l'accueil et du traitement des demandes dans une démarche qualité
- Organiser et planifier les ressources selon les flux et pics d'activité
- Participer à l'élaboration des indicateurs et outils d'analyse de l'activité (tableaux de bords, statistiques, enquêtes de satisfaction), les alimenter et en assurer le suivi
- Organiser, suivre et contrôler les prestations intégrées aux Guichets uniques, en lien avec les directions métiers et les usagers (inscriptions scolaires, périscolaires, etc.)
- Etre force de proposition sur l'amélioration de l'organisation et des prestations des Guichets uniques

CONTROLE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGETAIRE

- Contrôler les formalités administratives (passeports, CNI, PACS, etc.)
- Gérer les réclamations en lien avec les services concernés
- Contrôler les réponses aux demandes de la population (dysfonctionnements, réclamations, délais de réponse, etc.)
- Suivre le budget et la régie unique

MANAGEMENT DU PERSONNEL

- Assurer l'encadrement des agents des Guichets uniques en l'absence de la Directrice des Guichets uniques
- Organiser les plannings selon les flux d'activité
- Définir les parcours de formation des agents du service, en lien avec la Direction des Ressources Humaines
- Suivre les absences des agents des Guichets uniques (congés, récupérations, etc.)

VEILLE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE

- Assurer la mise en œuvre opérationnelle de la veille juridique et réglementaire
- Développer et mettre à jour les fiches procédures et la base de connaissance

COMPETENCES PRINCIPALES ET QUALITES REQUISES

Bureautique et outils collaboratifs
Conduite et gestion de projet
Environnement administratif, institutionnel et politique
Techniques et règles de déontologie du domaine d'activité
Gestion budgétaire et comptable
Organisation, méthode et processus
Manager une équipe
Maitriser les délais
Techniques d'accueil, d'accompagnement, de communication
Sens des responsabilités
Disponibilité
Rigueur
Adaptation

HORAIRES : 35 heures hebdomadaires - Horaires variables

CADRE D'EMPLOI : Rédacteurs territoriaux (catégorie B, filière Administrative)
Attachés territoriaux (catégorie A, filière Administrative)

POSTE A POURVOIR : Dès que possible

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser à Monsieur le Maire, Direction des Ressources Humaines, à l'adresse suivante : recrutement@ville-lhay94.fr