

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

DEUX OFFICIERS D'ÉTAT CIVIL DÉLÉGUÉS

CHARGÉS D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE AU GUICHET UNIQUE (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 Chargé d'accueil et de gestion administrative du Guichet unique assure un accueil polyvalent du public et contribue au traitement des dossiers des usagers dans les domaines suivants : service aux citoyens, familles, actions sociales, culture et espace public. Officier d'état civil, il accompagne les usagers dans leurs différentes démarches, prend en charge les actes y afférant et représente l'image de la collectivité auprès des usagers.

DESCRIPTION DES MISSIONS :

ACCUEIL ET CONSEIL AU PUBLIC

- Assurer l'accueil physique et téléphonique du public
- Renseigner, conseiller et orienter les usagers
- Enregistrer les demandes, suggestions ou réclamations des usagers
- Accompagner les usagers sur les bornes libres service
- Identifier les besoins potentiels des usagers
- Conseiller les usagers sur les prestations auxquelles ils ont droit en promouvant l'action publique

RECEPTION ET ACCOMPAGNEMENT AU TRAITEMENT DES DOSSIERS RELATIFS AUX DIFFERENTES DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIEN AVEC LES SERVICES MUNICIPAUX

Services aux citoyens :

- Etat civil : Gestion des dossiers mariage, pacs, déclaration de décès, reconnaissance, demande d'acte d'état civil, légalisation de signatures et certifications conformes, changement de noms et prénoms
- Affaires générales : Etablissement des attestations d'accueil, enregistrement du recensement militaire, rédaction des certificats de résidence, gestion des dossiers de passeport et de carte d'identité
- Citoyenneté : Inscription sur les listes électorales, inscription aux journées citoyennes, inscription aux vides greniers et encaissement

Famille :

- Petite enfance : Prise de rendez-vous avec les familles et les responsables du secteur Petite enfance
- Affaires scolaires et périscolaires : Pré-inscription scolaire, enregistrement des demandes de dérogation et inscription aux activités périscolaires, paiement des factures, calcul du TRP et gestion des impayés

Action sociale :

- Troisième âge : Inscription à la Fête des Séniors et encaissement, inscription aux colis de Noël, inscription au plan canicule
- CCAS : Primo-accueil

Culture :

- Bibliothèque : Inscription ou réabonnement et inscription aux animations

Espace public :

- Enregistrement des signalements de dépôt sauvage, des demandes de fleurissement, via le portail citoyen (GRC)

TRAVAIL EN BACK OFFICE

- Suivre les courriers des usagers
- Rédiger et transmettre les réponses standardisées
- Vérifier les encaissements
- Assurer la transmission des pièces auprès du Régisseur titulaire
- Gérer les erreurs d'inscriptions sur les listes électorales et relancer les usagers
- Suivre les réclamations
- Gérer la boîte mail et assurer le respect des délais de réponse
- Gérer les dossiers état civil et affaires générales

REGISSEUR SUPPLEANT DES REGIES DE RECETTES

- Saisir les règlements remis par courrier
- Vérifier les caisses quotidiennes et pointer tous les encaissements

COMPETENCES PRINCIPALES ET QUALITES REQUISES :

SAVOIR :

- Bureautique et outils collaboratifs
- Droit/Réglementation
- Environnement administratif, institutionnel et politique
- Environnement professionnel du domaine d'activité
- Gestion de l'information
- Organisation, méthode et processus
- Règles de déontologie du domaine d'activité
- Techniques d'accueil, de rédaction
- Techniques du domaine d'activité

SAVOIR-FAIRE :

- Accompagner, accueillir, alerter,
- Analyser un besoin, une information, un document, une réglementation
- Application(s) informatique(s) spécifique(s)
- Appliquer un protocole, une réglementation

- Archiver
- Communiquer, conseiller
- Exploiter une information
- Gérer une situation de stress
- Instruire un dossier
- Maîtriser les délais
- Mettre en forme un document
- Mettre en œuvre une méthode, une règle, une norme, une procédure
- Rédiger
- Rendre compte
- Représenter
- S'exprimer à l'oral
- Synthétiser des informations, un document
- Travailler en équipe

SAVOIR-ETRE :

- Adaptation
- Analyse
- Autonomie
- Diplomatie
- Ecoute
- Esprit d'équipe
- Maîtrise de soi
- Organisation
- Rigueur
- Sens de la confidentialité
- Sens relationnel

HORAIRES : 35 heures hebdomadaires – Horaires fixes

PARTICULARITES :

- Travail en polyvalence et en rotation sur l'accueil du public, l'accueil téléphonique et le back office
- Permanence en soirée jusqu'à 19h00 les mardis
- Travail les samedis par rotation
- Evolution des missions, activités et tâches selon l'évolution du Guichet unique

CADRES D'EMPLOI :

Adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative)

POSTE A POURVOIR : Dès que possible.

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