

Offre d'emploi

La ville de Mions recrute au sein du Pôle aménagement et développement du territoire

un(e) chargé (e) relation aux usagers

Pôle	Pôle aménagement et développement du territoire
service	Relation aux usagers
Intitulé du poste	Chargé (e) relation aux usagers
Filière	Administrative
Grade du poste	Rédacteurs territoriaux
Catégorie	B
Activités	<p>Interlocuteur(rice) privilégié(e) des usagers et première image de la collectivité le ou la chargé (e) relation aux usagers aura en charge :</p> <p>1 – l'accueil et la relation aux usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique du PADT • Enregistrer les réclamations des usagers arrivant par différents canaux (en direct ou par téléphone, mail, application « toodego »,...) puis les attribuer pour traitement aux services concernés de la collectivité ou aux autres administrations (Métropole de Lyon via GRECO, le SYTRAL, etc.), ou enfin aux concessionnaires comme Eau du Grand Lyon, Enedis, RTE, GRDF, GRT gaz, opérateurs télécom, et le Sigerly • Donner les réponses de premier niveau aux questions relatives au cadre de vie, à l'urbanisme, aux projets publics de la ville (travaux, subventions, développement durable...), à l'économie... • Mettre en œuvre une démarche qualité d'amélioration continue de la gestion de la relation usagers, avec le suivi des délais de réponse, relance des services pour les autres demandes, etc. • Transmission des demandes au service cadre de vie et réponse aux usagers une fois l'intervention réalisée • Centralisation des interventions urgentes (accidents, intempéries...) • Mise en place de tableaux de bord pour le suivi de l'activité et des demandes <p>2 – Assistance administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction des DT/D.I.C.T. et des arrêtés de circulation- stationnement. Enregistrement sur Lyvia et webdelib. • Apporter une expertise rédactionnelle dans les réponses faites par les services • Réception et enregistrement des dossiers ADS (PC, DP, PA, CU...) • Envoyer les récépissés de dépôt • Prendre les rendez-vous en fonction des demandes des usagers

		3. Assurer la continuité de service en cas d'absence de l'assistante de direction
Compétences	savoir	Culture technique Connaissance des compétences des collectivités locales Notion du statut de la fonction publique territoriale Notion droit de l'urbanisme et de l'environnement Code de la voirie
	Savoir faire	Gestion des conflits Utilisation GRECO – LYVIA – WEBDELIB – DICT , TOODEGO Traitement de texte et tableur
	Savoir être	<ul style="list-style-type: none"> • Réactivité • Autonomie • Rigueur • Sens de l'organisation • Relationnel • Diplomatie • Sens de l'observation • Sens aigu du service public • Discrétion
Conditions d'exercice/ contraintes	Horaires/ congés/ temps de travail...	<ul style="list-style-type: none"> • Poste permanent : recrutement par voie statutaire ou contractuelle au titre de l'art 3-2 • Poste à temps complet : 37 heures hebdomadaires + 13 RTT • Horaires réguliers suivants les horaires d'ouverture du service • Lieu de travail : Centre administratif et techniques 57 rue des brosses 69780 Mions • Rémunération : Rémunération statutaire + Rifeep + prime annuelle+participation employeur prévoyance et mutuelle + adhésion CNAS <p>Respect du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des agents de la commune dans le contexte sanitaire lié au COVID-19</p>
Habilitation/permis/diplômes		<ul style="list-style-type: none"> • Détenir le permis B

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter Julien Hustache.

Directeur des Ressources Humaines, 04 72 23 26 06

Pour candidater : merci d'adresser votre CV et une lettre de motivation à Monsieur le Maire par mail à recrutement@mions.fr ou par voie postale à l'adresse suivante :

4 Place de la République 69780 MIONS