



Agent chargé de l'accueil & de l'instruction des dossiers des usagers (H/F)

RATTACHEMENT A LA STRUCTURE

- Chef de service relations aux usagers / Etat-Civil

CONDITIONS STATUTAIRES

- Cadre d'emploi – Adjoint Administratif (C)
- Temps complet

MISSIONS

- Accueil, information et orientation du public au sein de l'espace Marianne
- Valorisation de l'image de la collectivité auprès des usagers
- Instruction des dossiers des usagers

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Accueil, information et orientation des usagers :**
 - ✓ Assurer l'accueil, l'information et l'orientation du public sur place ou par téléphone concernant tant les « affaires », actions et manifestations municipales que les missions des partenaires habituels de la Ville (intercommunalité, le Conseil Départemental...),
 - ✓ Assurer une gestion efficace de la file d'attente,
 - ✓ Assurer le standard téléphonique de l'ensemble de la mairie selon le planning
- **Exécution de tâches administratives :**
 - ✓ Prendre en charge l'ensemble des missions dévolues au Guichet Unique
 - ✓ Instruire des demandes ou délivrer différents documents afférents à ces missions. Exemples : délivrance d'actes état civil, légalisation, certification, attestations d'accueil, livrets de familles, domiciliation, recensement militaire
 - ✓ Inscrire les usagers aux services municipaux (tels que le logement, écoles...),
 - ✓ Calcul du taux d'effort
 - ✓ Accueil, conseil et enregistrement des demandes des cartes identités et passeports,
 - ✓ Gérer les inscriptions à diverses activités ou manifestations municipales (CCAS...),
 - ✓ Gérer les demandes d'actes d'Etat-Civil sur Comedec,
 - ✓ Gérer les rendez-vous des services à la population à l'accueil,
 - ✓ Encaisser les paiements (en cas d'absence du régisseur titulaire) en tant que

- ✓ régisseur mandataire après validation (formation ...)
- ✓ Accompagnement et soutien des stagiaires pour la saisie et les éditions des actes d'Etat-Civil
- **Missions transverses**
 - ✓ Assurer avec sa hiérarchie la mise à jour des procédures, des supports d'informations (recherche et veille d'informations), de la base de connaissances relatifs au fonctionnement des services municipaux;
 - ✓ Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements dans la prise en charge des usagers (physiques et téléphoniques).
 - ✓ Assurer des remplacements sur tous les points d'accueil

MODALITES D'EXERCICE

Conditions d'accès (diplôme, formation, compétences requises)

Compétences techniques :

- connaissance précise de l'organisation des services municipaux et de leurs missions respectives
- connaissance des missions des partenaires de la Ville (intercommunalité, Conseil Départemental, CCAS...)
- connaissance des procédures relatives aux actes courants (état-civil, inscriptions diverses...)
- maîtrise de l'usage des outils informatiques usuels et des nouvelles technologies de communication

Savoir-faire :

- Expression claire et traduction en langage simple des actes administratifs
- Maîtrise du stress
- Esprit méthodique
- Capacité à prioriser l'urgence
- Apprécier le travail en équipe et dans des domaines pluridisciplinaires

Savoir-être

- Courtoisie, amabilité
- Sens de l'écoute
- Etre disponible lors des nocturnes + samedi matin / ou pour assurer la continuité du service public.

**Prise de poste dès que possible
à Madame le Maire,
6 rue Piver
91260 JUVISY SUR ORGE
ou par mail : recrutement@mairie-juvisy.fr**

