

Oberhausen ist eine moderne Großstadt mit 210.000 Einwohnerinnen und Einwohnern in der Metropole Ruhr. Die Stadt zeichnet sich durch eine breit gefächerte Wirtschaftsstruktur und vielfältige kulturelle Angebote aus. In der Vergangenheit von einer großen Industrietradition geprägt, hat die Stadt erfolgreich den Strukturwandel eingeleitet. Der Umgang mit kultureller Vielfalt, die Kommunikation und Interaktion zwischen Menschen verschiedener Herkunft und Lebensweisen gehören hier zum Alltag. Die Stadtverwaltung Oberhausen pflegt eine Unternehmenskultur, die von gegenseitigem Respekt, Wertschätzung und Chancengleichheit geprägt ist. Wir erwarten von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung somit auch soziale und interkulturelle Kompetenzen.

Die Stadt Oberhausen sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt für den Bereich
Personal und Organisation

eine/n Sachbearbeiter/in für das Aufgabengebiet Service-Center

Das Arbeitsverhältnis richtet sich nach den Bestimmungen des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst (TVöD); die Eingruppierung erfolgt in die Entgeltgruppe 7 TVöD. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 39 Stunden. Grundsätzlich kann die ausgeschriebene Stelle auch von Teilzeitkräften verwaltet werden. Insofern sollten sich interessierte teilzeitbeschäftigte Mitarbeiter/innen ebenfalls um diese Stelle bewerben.

Das städtische Service-Center ist montags bis donnerstags von 07:00 – 17:00 Uhr und freitags von 07:00 – 14:00 Uhr besetzt. Der Einsatz erfolgt in einem sich überschneidenden Zweischichtsystem.

Zu den einzelnen Aufgaben gehören:

Vermittlungstätigkeit

- Qualifizierte Vermittlung und Auskunftserteilung gegenüber Bürgern/innen
- Rufnummernrecherche
- Beratung und Recherchetätigkeiten über:
 - Wegbeschreibungen zu städtischen Einrichtungen
 - Ansprechpartnern/innen
 - Sprech- und Öffnungszeiten
 - Zuständigkeiten städtischer Tochtergesellschaften
 - benötigte Unterlagen
- Pflege eines internen Wissensmanagements
- Austausch mit städtischen Bereichen über die Zurverfügungstellung aktueller Informationen

Sperrmüllterminierung und -beratung

- Terminierung von Sperrmüllanmeldungen unter Zuhilfenahme entsprechender Software
- Beratung über das städtische Sperrmüllentsorgungsverfahren
- Austausch mit den städtischen Wirtschaftsbetrieben und dem Bereich Umweltschutz

Abwicklung des städtischen Beschwerdemanagements

- Aufnahme der Bürgerbeschwerden
- Aufbereitung des Sachverhaltes und Zuständigkeitsprüfung
- Konfliktschlichtung
- Austausch mit städtischen Tochtergesellschaften und verwaltungsinternen Bereichen
- Beratung zum Thema Müllgefäße und Abfallentsorgung (z.B. Müllgefäßetikettierung, defekte Müllgefäße, etc.)

Bewerbungsvoraussetzungen sind:

- Abgeschlossene 3-jährige Berufsausbildung zum/zur Kaufmann/frau für Büromanagement, Bürokommunikation oder vergleichbare Qualifikation
- Einschlägige Berufserfahrung in einem entsprechenden Aufgabengebiet ist wünschenswert
- Gute kommunikative Fähigkeiten
- Empathiefähigkeit
- PC-Grundkenntnisse, insbesondere MS Office-Anwendungen
- Sehr gute Kenntnisse in Rechtschreibung und Grammatik
- Kenntnisse über Gesprächstechniken
- Guter sprachlicher Ausdruck
- Bereitschaft zur Weiterbildung und Einarbeitung in neue Themenfelder
- Bereitschaft an einem Schichtsystem teilzunehmen
- Flexibilität und Belastbarkeit
- Fremdsprachenkenntnisse wünschenswert

Fragen zum Aufgabengebiet beantwortet Ihnen: Herr Nößler (Tel: 0208 825/2634)

In den Berufsgruppen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, werden diese bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Daher sind Bewerbungen von Frauen ausdrücklich erwünscht.

Geeignete Bewerbungen von schwerbehinderten Personen sind ebenfalls erwünscht.

Auch Interessentinnen und Interessenten mit Zuwanderungsgeschichte werden ermutigt sich zu bewerben.

Die Bewerbung kann um Hinweise auf eventuelle ehrenamtliche Tätigkeiten und ein mögliches familiäres Engagement ergänzt werden.

Bewerbungen mit den üblichen Unterlagen **unter Angabe der Kennziffer „E2018-73“** sind bis zum **15.01.2019** zu richten an:

**Stadt Oberhausen
Fachbereich 4-1-20/Personalwirtschaft
Schwartzstr. 72
46045 Oberhausen**

Es wird darum gebeten, keine Bewerbungsmappen oder Klarsichtfolien bei Einreichung der Bewerbungsunterlagen zu verwenden. Aus Gründen der Ersparnis von Portogebühren werden diese nicht zurückgesandt (Bewerbungsunterlagen mit loser Büroklammer sind ausreichend). Ich bitte zudem um Verständnis, dass ebenfalls aus diesem Grund auf die Fertigung von Bewerbungs-eingangsbestätigungen verzichtet wird. **Im Falle Ihrer Bewerbung sind bitte hinreichend aktuelle Arbeitszeugnisse bzw. dienstliche Leistungsbeurteilungen einzureichen, die nicht älter als sechs Monate sein sollten.**