**Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal**

**határozott időre, 2023. október 15-ig**

***ügyfélszolgálati referens***

**munkatársat keres**

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal Társadalmi Együttműködési Osztály Ügyfélszolgálati Csoportjába keres ügyfélszolgálati referens munkatársat. Az Ügyfélszolgálati Csoport a Hivatal új, társadalmi együttműködést előmozdító osztályának része.

Célunk, hogy közelebb hozzuk az önkormányzatot a budapestiekhez, a hozzánk fordulóknak minden esetben érdemi segítséget nyújtsunk ügyeik elintézésében. Ennek a célnak a megvalósításához keressük új munkatársunkat.

**Részletes feladatok az ügyfélszolgálati csoport működésére vonatkozóan:**

* teljes munkaidőben fogadja az ügyfeleket, személyesen, e-mailben és telefonon tájékoztatást ad általános ügyintézési kérdésekben, valamint az önkormányzat részvételiséggel kapcsolatos kezdeményezéseivel kapcsolatban (pl. részvételi költségvetés),
* kezeli az e-mailen érkező megkereséseket, beadványokat, iktatórendszerbe történő érkeztetés után továbbítja az érintett szervezeti egységek részére,
* írásbeli megkeresésekre írásbeli választ készít elő,
* folyamatosan tanul az önkormányzat és a hivatal működéséről, ügyfeleket érintő eljárásairól, jogszabályi változásokról, hogy naprakész információkat tudjon nyújtani,
* tájékozódik az ügyfeleket érdeklő hivatali és önkormányzati hírekkel, programokkal kapcsolatban, hogy naprakész információkat tudjon nyújtani,
* részt vesz az ügyfélszolgálat tudásbázisának kialakításában és naprakészen tartásában,
* részt vesz az ügyfélszolgálat minőségbiztosítási folyamataiban,
* munkája során képviseli az önkormányzat nyitott, ügyfélközpontú szemléletét.

**Elvárások:**

* Felsőoktatásban szerzett közszolgálati, jogi szakképzettség; vagy felsőoktatásban szerzett szakképzettség és kormányablak ügyintéző vizsga,
* legalább 3 év munkatapasztalat ügyfélszolgálati, kommunikációs, projektmenedzsment, vagy ezekkel megegyező tartalmú munkakörben,
* önálló munkavégzési képesség,
* kiemelt figyelem az ügyfelek elvárásaira, emberközpontú tervezésre,
* nagyobb szervezetben szerzett munkatapasztalat előny,
* államigazgatási vagy önkormányzati munkatapasztalat előny.

**Amit mi nyújtunk:**

* önálló munkavégzési lehetőség,
* lehetőség egy szemléletében megújuló önkormányzat munkájának formálására.

**Csatolandó iratok:**

* részletes szakmai önéletrajz bérigény feltüntetésével,
* motivációs levél,
* a végzettséget, szakképesítést igazoló bizonyítványok másolata (ennek hiánya esetén a jelentkezés érvénytelennek tekintendő),
* továbbá arra vonatkozó – aláírásával ellátott - nyilatkozata, hogy a benyújtott önéletrajzában és mellékleteiben foglalt személyes adatainak a kiválasztási eljárással összefüggésben szükséges kezeléséhez hozzájárul (ennek hiánya esetén a jelentkezés érvénytelennek tekintendő). A csatolandó nyilatkozat megtalálható a hirdetésben, a Budapest Portál/Közérdekű Adatok/Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok/Adatvédelem, közérdekű adatok igénylése/Adatkezelési tájékoztatók menüpont alatt.

**Illetmény és egyéb juttatások**: a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCIX. törvény, valamint a 65/2013. (IX. 18.) önkormányzati rendelet előírásai alapján történik.

**Jelentkezési határidő:** 2022. március 24.

**Az állás betöltésének várható időpontja:** a meghirdetett munkakör az elbírálást követően azonnal betölthető.

A jelentkezést a Főpolgármesteri Hivatal Humáerőforrás-menedzsment Főosztálya (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) részére, vagy a [karrier@budapest.hu](mailto:karrier@budapest.hu) címre szíveskedjen eljuttatni.

A jelentkezésen kérjük feltüntetni: **„ügyfélszolgálati referens”.**