

## Externe Stellenausschreibung für den Fachbereich Bürgeramt (FB 12)

Die Europa- und Wissenschaftsstadt Aachen (ca. 250.000 Einwohner) ist innovationsfreudig, traditionsbewusst und durch ihre reiche Geschichte historisch geprägt. Erstklassige Hochschulen und Forschungseinrichtungen, das große europäische Erbe sowie die Grenzlage inmitten einer lebendigen Dreiländerregion geben Aachen eine weltoffene und internationale Prägung.

Wer bei der Stadt Aachen arbeitet, gestaltet das Leben in Aachen aktiv mit. Sie ist mit rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der größte kommunale Arbeitgeber im Grenzgebiet zu Belgien und den Niederlanden.

Die Stadt Aachen sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt die

### Leitung des Servicecenters Call Aachen

in Vollzeit im Rahmen einer Mutterschutz- und Elternzeitvertretung. Obgleich die Funktion befristet zu besetzen ist, wird ein Dauerarbeitsverhältnis abgeschlossen. Der weitere Einsatz nach Ablauf der Mutterschutz- und Elternzeitvertretung erfolgt bedarfsorientiert.

Die Stelle ist nach Besoldungsgruppe A 11 LBesO A NRW bzw. Entgeltgruppe 10 TVöD (neue Entgeltordnung) bewertet.

### Ihre Aufgabenschwerpunkte

- Führen der Servicecenterteams mit Dienst- und Fachaufsicht
- Führen des Servicecenterteams im Tagesgeschäft, inklusive Controlling, Übernahme von schwierigen Bürgergesprächen, Abfrage der Zufriedenheit interner und externer Kunden, u.a.
- Beschwerdemanagement
- Qualitätsmanagement in Abstimmung mit der Fachbereichsleitung
- Marketing für das Servicecenter Call Aachen in Abstimmung mit der Fachbereichsleitung
- Fördern und Überwachen des interaktiven Prozesses „Wissensmanagement“ zwischen dem Servicecenter Call Aachen und der städtischen Online-Redaktion sowie internen und externen Kunden
- Mitwirken bei der Integration des Servicecenter Call Aachen in die E-Government Strategie der Stadt Aachen
- Mitwirken beim Ausbau der bundeseinheitlichen Behördennummer 115
- Mitarbeit bei Krisenfällen

### Das bringen Sie mit

- Laufbahnbefähigung der Laufbahngruppe 2 erstes Einstiegsamt für den allgemeinen Verwaltungsdienst oder den Angestelltenlehrgang II und eine der Ausbildung entsprechende Berufserfahrung im Umfang von mindestens drei Jahren.
- Sie verfügen vorzugsweise über Führungserfahrung und sind in der Lage Mitarbeitende durch einen integrativen und kooperativen Führungsstil zu motivieren und zu überzeugen.
- Sie verfügen über ein grundlegendes IT- und Technik-Verständnis und sind bereit sich

umfassende Anwendungskennnisse in der eingesetzten Wissenssoftware sowie in der eingesetzten Telekommunikationstechnik anzueignen

- Sie sind konfliktfähig, belastbar und weisen ein hohes Maß an Eigeninitiative und Veränderungskompetenz auf

### **Von Vorteil sind**

- Vertiefte Kenntnisse der Gesprächsführung
- Vertiefte Kenntnisse der Mitarbeiterführung
- Grundkenntnisse des Projektmanagements

### **Das bieten wir Ihnen**

- Interessante, vielfältige und anspruchsvolle Aufgaben
- Das Arbeiten in einer engagierten und dynamischen Verwaltung
- Ein breit aufgestelltes internes Fort- und Weiterbildungsprogramm
- Eine attraktive Altersvorsorge

Der Auswahlprozess zur Besetzung der Funktion setzt sich zusammen aus einer Vorauswahl und einem sich anschließenden erweiterten Auswahlverfahren zur Feststellung der Führungs-, Sozial- und Methodenkompetenzen.

Mit der Übertragung der Führungsfunktion ist der Besuch einer Führungsfortbildung (D 300) verbindlich vorgeschrieben.

Die Besetzung der Stelle mit Teilzeitkräften ist mit der Maßgabe möglich, dass eine ganztägige Besetzung sichergestellt ist. Die jeweiligen Arbeitszeiten für Teilzeitkräfte sind daher in Absprache mit der Fachbereichsleitung festzulegen.

Die Stadt Aachen fördert aktiv die Gleichstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir streben an, dass sich die gesellschaftliche Vielfalt der Region auch bei den Beschäftigten widerspiegelt und begrüßen deshalb Bewerbungen von Frauen und Männern, unabhängig von kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität.

Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

### **Kontakt und Informationen**

Fragen zum Aufgabengebiet beantwortet Ihnen gerne als Ansprechpartner im Fachbereich 12, der Leiter des Fachbereiches Herr Raschke, unter der Telefonnummer 0241 432 - 1200.

Als Ansprechpartnerin im Fachbereich Personal und Organisation steht Ihnen Frau Weinhold unter der Telefonnummer 0241 432 - 11214 zur Verfügung.

Möchten Sie mehr über die Stadt Aachen erfahren?

Informieren Sie sich auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) und [www.xing.de](http://www.xing.de) oder erleben Sie Aachen höchst anschaulich auf [www.aachen.de/willkommen](http://www.aachen.de/willkommen).

### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Dann senden Sie bitte Ihre aussagekräftigen Unterlagen bis spätestens zum **17.08.2018** unter Angabe des Kennzeichens „FB 12 – Leitung Call Aachen“ an

**Stadt Aachen**  
**Fachbereich Personal und Organisation**  
**FB 11/210 – Frau Weinhold**  
**52058 Aachen**

oder per Mail an [bewerbungen@mail.aachen.de](mailto:bewerbungen@mail.aachen.de) ((im Dateiformat pdf, beachten Sie bitte hierzu die Hinweise zur sicheren Datenübermittlung bei der Stadt Aachen).

Vorsorglich erfolgt der Hinweis, dass die Bewerbungsunterlagen aus Kostengründen nicht zurückgesandt werden können.

Sofern Sie die Rücksendung der eingereichten Bewerbungsunterlagen wünschen, legen Sie Ihrer Bewerbung bitte einen ausreichend frankierten Rückumschlag bei. Nach vorheriger Terminvereinbarung (Tel.-Nr. 0241 432-11214) können die Unterlagen nach Abschluss des Auswahlverfahrens gerne auch persönlich im Fachbereich Personal und Organisation abgeholt werden.

Im Auftrag

Berthold Hammers  
Fachbereich Personal und Organisation