



## GEMEINSAM FÜR EINE LEBENSWERTE STADT MANNHEIM<sup>2</sup>

Der Fachbereich Bürgerdienste  
sucht zum nächstmöglichen  
Zeitpunkt eine\*n

## SACHGEBIETSLEITER\*IN SERVICECENTER (M/W/D)

Entgeltgruppe 10 TVöD / Besoldungsgruppe A 11 LBesO | Vollzeit | unbefristet

### IHRE AUFGABEN

- Leitung und Ergebnisverantwortung des Sachgebiets Servicecenter 115 der Stadt Mannheim.
- Personalführung und Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter\*innen
- Vertrauensvolle und kompetente Zusammenarbeit mit allen Fachdienststellen der Stadt Mannheim
- Kundenorientierte, und rechtssichere Beauskunftung der eingehenden Anfragen
- Weiterentwicklung und Optimierung der Serviceleistungen
- Sicherstellung eines einheitlichen Qualitätsstandards und Verbesserung bestehender Prozesse
- Konzeptionelle Weiterentwicklung des Servicecenters auch im Hinblick auf neue Technologien und Digitalisierungskonzepte
- Implementierung von Controllingssystemen und Ableitung von Handlungskonzepten.
- Neu- und Weiterentwicklung von Prozessen
- Konzeption und laufende Pflege der Homepage des Fachbereichs Bürgerdienste.
- Wissensmanagement und Gewährleistung des Informationsflusses, Recherche des tagesaktuellen Informationsbedarfes.

### IHR PROFIL

- Sie verfügen über den Abschluss als Diplom-Verwaltungswirt\*in / Bachelor of Arts Public Management, Diplom-Betriebswirt\*in / Bachelor of Arts Öffentliche Wirtschaft, Angestelltenprüfung II / Verwaltungsfachwirt\*in oder einen gleichwertigen tätigkeitsbezogenen Hochschulabschluss.
- Sie verfügen über Erfahrungen im Projekt- und Qualitätsmanagement.
- Sie besitzen eine ziel- und lösungsorientierte Denkweise und arbeiten prozess- und wirkungsorientiert.
- Sie verfügen über analytisch-methodische und konzeptionelle Fähigkeiten und ein hohes Maß an Entscheidungsfreude.
- Sie kommunizieren respektvoll, offen und empathisch und stehen für Transparenz und Verbindlichkeit.
- Serviceorientierung und die Bereitschaft Veränderungsprozesse zu realisieren runden ihr Profil ab.

### UNSER ANGEBOT

Als eine große Arbeitgeberin der Metropolregion Rhein-Neckar bieten wir neben beruflicher Sicherheit und ausgeprägter Familienfreundlichkeit, ein produktives Arbeitsumfeld mit zuverlässigen Strukturen. Sie finden bei uns spannende und abwechslungsreiche Tätigkeiten sowie eine dialogorientierte Führungskultur vor. Flexible Arbeitszeit, individuelle Arbeits- und Teilzeitmodelle, ein Jobticket und Kantinen gehören dabei ebenso zu den Angeboten für unsere Beschäftigten wie gezielte qualifizierte Weiterbildungen, ein innovatives Gesundheitsmanagement und die Möglichkeit zur Kinderbetreuung im Stadtnest<sup>2</sup>.

Die Stadt Mannheim fördert die Gleichstellung ihrer Mitarbeiter\*innen und begrüßt deshalb Bewerbungen aller Fachkräfte, unabhängig von Geschlecht, ethnischer, kultureller oder sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität. Leisten Sie gemeinsam mit uns einen Beitrag für alle Bürger\*innen und gestalten

Sie das vielfältige und bunte Zusammenleben in unserer Stadt in einer weltoffenen und zukunftsorientierten europäischen Metropolregion. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Karriereseite unter [www.mannheim.de/karriere](http://www.mannheim.de/karriere).

## **IHRE BEWERBUNG**

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung bis spätestens 17.11.2024 über unser Bewerbungsportal im DESKNET der Stadt Mannheim.  
Kontakt: Frau Kreuzer 0621 293-3251

**STADTMANNHEIM**<sup>2</sup>