Stadt Herne
Mit Grün. Mit Wasser. Mittendrin.

Die Stadt Herne sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine

Sachbearbeitung (w/m/d)
(Kennziffer 24/0476)

für das Team des Ideen- und Beschwerdemanagements im Fachbereich Bürgerdienste.

Anregungen und Beschwerden sind für die Stadtverwaltung Herne wichtige Beiträge, um ihre Leistungen für die Stadtgesellschaft zu verbessern. Deshalb legt sie Wert darauf, die Bürger*innen optimal zu beraten, bei vorliegenden Problemen eine Lösung herbeizuführen und Ideen auf ihre Umsetzbarkeit zu prüfen. Das Team besteht aus drei Mitarbeitenden. Die Bearbeitung erfolgt im Wesentlichen digital über Emails oder die Stadt Herne App mit einer eigens dafür vorgesehenen Fachanwendung.

Wir bieten Ihnen:

- ein unbefristetes Beschäftigungs- / Beamtenverhältnis in Teilzeit (**25 Wochenstunden**)
- eine leistungsgerechte Vergütung **nach Entgeltgruppe 9a TVöD-V VKA / Besoldungsgruppe A 9 mD LBesG NRW**
- eine Jahressonderzahlung und einen leistungsbezogenen Entgeltbestandteil
- eine betriebliche Altersvorsorge (VBL) und das zusätzliche Angebot der „Extra-Rente“
- teamübergreifende Zusammenarbeit
- ein betriebliches Gesundheitsmanagement mit umfangreichem Programm
- vielfältige Rabatte für Mitarbeitende
- ein vergünstigtes DeutschlandTicket Job für den ÖPNV
- Möglichkeit einer zinslosen Gehaltsvorauszahlung zur Finanzierung eines Fahrrades
- eine hohe Arbeitsplatzgarantie und Planbarkeit einer sicheren beruflichen Zukunft
- eine gute Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf durch flexible Arbeitszeiten im Rahmen des Gleitzeitmodells der Stadt Herne
- ein gutes Angebot an persönlichen und fachlichen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und eine umfassende Einarbeitung
- die grundsätzliche Möglichkeit von Homeoffice bzw. zur mobilen Arbeit
- eine vielseitige, verantwortungs- und anspruchsvolle Tätigkeit in einem motivierten Arbeitsumfeld

Diese Voraussetzungen müssen Bewerber*innen erfüllen:

- eine Verwaltungsausbildung mit einem abgeschlossenen Verwaltungslehrgang I und die Zugehörigkeit mindestens zur Entgeltgruppe 8 TVöD (ein Nachweis ist erforderlich)
  oder
- die Befähigung für die 1. Laufbahngruppe des allgemeinen Verwaltungsdienstes ab dem 2. Einstiegsamt (vormals mittlerer nichttechnischer Dienst) und die Zugehörigkeit mindestens zur Besoldungsgruppe A8 LBesG NRW (ein Nachweis ist erforderlich)

Hinsichtlich der zu übernehmenden Aufgaben erwarten wir insbesondere folgende Kompetenzen:

- Diversity Kompetenz
- Soziale Sensibilität
- Konfliktfähigkeit
- Digitalkompetenz
- Kommunikationskompetenz

Grundlage unserer Erwartungen ist das Kompetenzmodell der Stadt Herne, das Sie unter www.herne.de/kompetenzmodell einsehen können.

Die wesentlichen Aufgaben:

- Betreuung des Bürgertelefons
- Gesprächsführung mit Beschwerdeführer*innen
- Annahme und Erfassung von mündlichen und schriftlichen Anregungen und Beschwerden, Bearbeitung bzw. Weiterleitung an die zuständigen Fachbereiche,
- Erstellen der Antworten an die Bürger*innen
- Entgegennahme und Recherche bei Eingaben und Anfragen an die Geschäftsstelle des/der Bürgerbeauftragen, Verwaltung von Terminen
- Differenzierung der Beschwerden an den Oberbürgermeister und den/die Bürgerbeauftragte sowie der Anfragen an den Ausschuss für Sicherheit, Ordnung und Bevölkerungsschutz und den Ausschuss für Bürgerbeteiligung
- Unterstützung der/des Bürgerbeauftragten bei Sprechstunden, Ortsterminen etc. einschl. Vor- und Nachbereitung
- Unterstützung im Bereich der Geschäftsstelle der Ausschüsse für Bürgerbeteiligung und für Sicherheit, Ordnung und Bevölkerungsschutz im Bedarfsfall
- Unterstützende Teilnahme an den Ausschusssitzungen (nachmittags) bei Bedarf
- Betreuung der Software und der User*innen der Beschwerdesoftware OTRS inclusive Schulungen, Zusammenarbeit mit der GKD Recklinghausen im Vertretungsfall

Die Stadtverwaltung Herne definiert sich als moderne Arbeitgeberin, die Chancengleichheit und die Vielfalt der Lebensentwürfe ihrer Mitarbeitenden fördert und dadurch Perspektiven schafft. Für ihr beispielhaftes Handeln wurde die Stadtverwaltung Herne 2025 zum dritten Mal in Folge mit dem Prädikat „Total E-Quality“ ausgezeichnet. Ihr erklärtes Ziel ist es, dass sich die Stadtgesellschaft auch in ihrer Belegschaft widerspiegelt.

Die Stadt Herne nimmt Ihre Bewerbung unabhängig von Ihrem Geschlecht, Ihrer kulturellen oder sozialen Herkunft, Religion, Weltanschauung und sexuellen Identität gerne entgegen.

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht. Sie werden bei gleicher Qualifikation im Rahmen der gesetzlichen Regelungen bevorzugt berücksichtigt.

Bewerbungen von Menschen mit Behinderung sind willkommen.

Werden auch Sie Teil des Teams und prägen zusammen mit rund 3.000 Mitarbeitenden die Zukunft der Stadt Herne.

Bewerben Sie sich ganz einfach online auf unserer Homepage unter **www.herne.de/Rathaus/Stellen-und-Ausbildung/** bis zum **23. November 2026.**

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Kontakt:

Als Ansprechperson steht Ihnen für inhaltliche Fragen aus dem Fachbereich Bürgerdienste Frau Hildebrandt (**02323/16-3107)** zur Verfügung.
Für verfahrenstechnische Fragen wenden Sie sich an Frau Ringleben vom Personaleinsatzmanagement (**02323/16-2352)**.
Weitere Informationen zur Stadt Herne finden Sie im Internet unter www.herne.de.