



## Stillingsbeskrivelse Stab&støtte

Mal utarbeidet for og av prosjekt Stab&støtte, 20.12.16.

**Stillingsnr.: 01.5 Servicesenter konsulent/rådgiver HR**

### 1. Identifikasjon

<b>Tittel: Konsulent/rådgiver</b> <b>Stillingskode:</b>
<b>Stillingsprosent:100</b>
<b>Antall stillinger med denne stillingsbeskrivelsen: 5</b>
<b>Kommunalavdeling: HR og service</b> <b>Tjenestested:</b> <b>Org.kode:</b>
<b>Ny stilling (50% endring eller mer):</b>
<b>Eksisterende stilling (mindre enn 50% endring):</b>

<b>Nærmeste overordnede/personalansvar: Enhetssjef Servicesenter</b>
<b>Faglig ansvar: Enhetssjef HR</b>

### 1. Introduksjon til Servicesenteret

Bærum Kommunes Servicesenter er en nyopprettet enhet med en visjon om å løfte kommunes service til et helt nytt nivå. Servicesenteret skal sikre at ledere og medarbeidere (heretter kalt bruker) møter konsulent/rådgiver som kan betjene vanlige spørsmål som brukerne har til HR, Lønn, Regnskap og Innkjøp. De behov som brukerne selv ikke løser ved hjelp av kommunens selvbetjeningsløsninger skal løses ved hjelp av «èn dør inn» til Servicesenteret - enten via internettportal, telefon, eller Chat. Fra Servicesenteret skal brukerne få tilgang til alle kommunens administrative støttetjenester.

Målsetting til Servicesenteret er å løse flest mulig henvendelser ved første brukerkontakt. I den grad Servicesenteret ikke selv kan hjelpe brukeren, skal Servicesenteret sikre at brukeren får hjelp av den rette kompetansen og at henvendelsen løses innen rimelig tid. Det er derfor avgjørende med et godt og tett samarbeid mellom Servicesenteret og Sentrale støtteenheter.

Fra oppstart vil Servicesenteret være organisert etter fagteam innenfor HR, Lønn, Regnskap og Innkjøp og det søkes derfor etter konsulent/rådgiver innenfor HR.

## **2. Formål**

Sentralt i å lykkes med Servicesenterets målsetting er evnen til å tiltrekke, utvikle og beholde serviceorienterte medarbeidere som strekker lang for å løse brukernes behov

Stillingen skal bidra til:

- At brukere får god bistand ved første brukerkontakt ved hjelp av kompetente og faglig forankrede løsninger
- At de henvendelser som konsulent/rådgiver ikke selv løser blir «sømløst» formidlet til andre i Servicesenteret eller relevant spisskompetanse i sentral støtteenhet og at disse endelig blir fulgt opp og løst
- At brukere som henvender seg får god opplæring av konsulent/rådgiver slik at de selv kan løse oppgaven neste gang og på den måten redusere det totale volumet av brukershenvendelser
- At dagens selvbetjeningsløsninger blir tilgjengeliggjort og utnyttet bedre enn i dag
- At de løsninger som ikke fungerer optimalt i dag blir synliggjort og at forslag til forbedring blir formidlet for å sikre kontinuerlig forbedring av administrative løsninger

## **3. Hovedansvar/-oppgaver**

Arbeidet omfatter bl.a. følgende oppgaver:

- Veiledning/rådgivning personalhåndbok og HMS-systemet
- Veiledning rekruttering - motta bestillinger på annonser og produsere etter ferdige maler
- Bestille standardpakker for utstyr (f.eks. PC, telefon, etc.)
- Veilede ledere ifm nøkkeltkort, parkering
- Ta ut arbeidsbekreftelser fra websak når medarbeider slutter
- Generell rådgivning vedr. pensjon
- Veiledning knyttet til bruk av e-læring og annen opplæring/annet tilbud
- Veilede i bruk av HR-rapporter

- Veiledning på forhandling, lov og avtaleverk og spørsmål relatert til lokale lønnsforhandlinger
- Veiledning på praktisk bistand kurs og innlegging i kursadm-systemet, logistikk, ta ut rapporter
- Generell veiledning/opplæring i å bruke relevante maler, interne rutiner, tilgjengelig informasjon, hente ut relevante rapporter
- Autorisasjoner og tilganger til sentrale adm. systemer, tilganger for ledere og medarbeidere
- Melde behov til sentral støtteenhet når oppgaven krever faglig spisskompetanse
- Bidra med å utvikle Servicesenteret og andre oppgaver iht. Servicesenterets ansvarsområde
- Bidra til kontinuerlig forbedringsarbeid, melding og lukking av avvik

Samarbeidsforhold/rapportering:

- I tillegg til å omfattende dialog med brukerne av administrative støttetjenester i kommunen, vil konsulent/rådgiver samarbeide tett med leder og medarbeidere i egen enhet i tillegg til direkte dialog med relevante personer i HR.
- Det vil bli tilrettelagt for systematisk kompetanseutveksling mellom Servicesenter og sentral støtteenhet.

#### **4. Kvalifikasjonskrav for denne stillingen**

Hovedfokus skal være på service og gode brukeropplevelser. Den rette kandidaten er flink å formidle løsninger på en pedagogisk måte, både muntlig og skriftlig.

Fra oppstart er det viktig at Servicesenteret har personer med relevant erfaring og interesse innenfor de aktuelle fagområdene og teamene. På sikt er det aktuelt å utvikle kompetanse innenfor flere fagområder for å sikre at den samlede kompetansen til Servicesenteret samsvarer med de fremtidige brukerbehovene.

Når systemene blir fullt ut selvbetjente, kreves god forståelse for digitale plattformer og prosesser. Dreiningen vil være fra manuelle rutiner til systemkunnskap. Det vil være behov for opplæring av medarbeidere i servicesenteret, som skal bistå med denne typen oppgaver overfor tjenestestedene.

Utdanning:

Ønskelig med utdanning innen det aktuelle fagområde, men personer med relevant erfaring og/eller serviceinnstilling som ikke har høyere utdanning vil også kunne være kvalifisert til konsulent/rådgiver

Arbeidserfaring:

God kjennskap og erfaring med LØP. Erfaring fra Unit4BW desktop og/eller selfservice, Dossier og Webcruiter.

Erfaring med HR-prosesser og en helhetlig forståelse for HR-området.

Ønskelig med erfaring fra systematisk og strukturert problemløsning og bruk av Lean prinsipper og/eller ITIL-rammeverk

Personlige egenskaper:

Bruker- og serviceorientert

Resultat- og løsningsorientert

Pedagogiske evner

Gode kommunikasjonsegenskaper, både muntlig og skriftlig

Lagspiller/ gjøre andre gode

Endringsorientert/ endringsvillig

Analytisk og nysgjerrig på nye (tekniske) løsninger