



DSS

Jobbnorge-ID: 127499

Søknadsfrist: Avsluttet

Nettside:

Omfang:

Varighet:

Vi søker serviceinnstilt og dyktig teamleder til DSS IKT Brukerservice

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS) har ledig stilling som rådgiver/ seniorrådgiver i IKT-avdelingen/Brukerservice.

Brukerservice har ansvar for brukerservice innenfor IKT området, web og publisering og fellestjenester. Stillingen omfatter operativ ledelse av et team i Brukersenteret og vil ha tett samarbeid med enhetsleder. ITIL-prosessen for hendelsesstyring er implementert for å sikre effektivt mottak og behandling av henvendelser.

Stillingen inngår i et team i Brukersenteret for Felles Brukerservice som leverer brukerstøtte til departementene og DSS. Stillingen vil kunne inngå i en turnusordning med arbeidstid fra kl. 0700-2000 på hverdager og kl. 0900-1600 på lør- og søndager.

Arbeidsoppgaver:

- Kontinuerlig utvikling og kvalitetsforbedring av brukerservice
- Sørg for at teamet til enhver tid har riktig kompetanse i forhold til tjenesteleveransen
- Utarbeide vaktlistene for riktig bemanning
- Oppfølging av fagkompetanse på individnivå
- Oppfølging av sakslogg
- Være rådgiver for teamet i kompliserte saker
- Oppfølging av eskaleringer internt og eksternt
- Koordinering av aktiviteter mellom enheter internt og eksternt

Nødvendige kvalifikasjoner:

- Søkeren skal ha minst tre års dokumentert erfaring med relevante oppgaver innenfor brukersenter og /eller teknisk drift
- Søkere må ha erfaring fra brukerorientert virksomhet og kjennskap til tjenester som IKT-avdelingen leverer
- Søkeren må ha minimum 3-årig høyskole- eller universitetsutdanning der IKT bør inngå i fagkretsen
- Sertifiseringer og yrkeserfaring med relevante oppgaver kan kompensere for manglende formell utdanning

Ønskelige kvalifikasjoner:

- Erfaring fra prosessorienterte og teambaserte organisasjoner er ønskelig
- Det legges vekt på erfaring med å lede/arbeide i team
- Noe erfaring fra arbeidsledelse
- Erfaring med relevant teknologi og teknisk drift

Personlige egenskaper:

- Søkeren må ha en utpreget service innstilling
- Søkeren må ha gode samarbeidsevner og trives i et miljø som har mange samtidige oppgaver
- Det stilles krav til orden, ansvarsfølelse og evne til å levere kvalitet også i situasjoner med stress
- Søkere må ha god muntlig og skriftlig framstillingsevne for å kunne veilede sluttbrukere
- Det legges vekt på evnen til å jobbe selvstendig
- Gode kommunikasjons- og samarbeidsevner vektlegges

Personlig egnethet vil bli tillagt stor vekt.

Andre opplysninger:

- Tilsetting skjer under forutsetning at søker blir sikkerhetsklarert på nivå Konfidensielt og autorisert.
- Referanser med kontaktinformasjon bes oppgis i søknaden
- Vi ber om at attester og vitnemål legges ved søknaden

Lønn: Stillingen lønnes som 1434 rådgiver/ 1364 seniorrådgiver, i lønnstrinn fra 55 til 64 som for tiden er kr 470.000,- - kr 556.700,- pr år. Fra lønnen trekkes 2 % innskudd til Statens pensjonskasse.

Stillings- og lønnsinnplassering avhenger av erfaring og kvalifikasjoner.

Som ansatt i DSS har du:

- Gode forsikrings- og pensjonsordninger, med automatisk medlemskap i Statens pensjonskasse
- Egen bedriftshelsetjeneste, treningsmuligheter/bedriftsidrettslag
- Subsidierte priser i kantine i regjeringskvartalet
- Arbeidsplass sentralt i Oslo sentrum

For mer informasjon, se vår hjemmeside www.dss.dep.no

Den statlige arbeidsstyrken skal i størst mulig grad gjenspeile mangfoldet i befolkningen. I DSS er det derfor et personalpolitisk mål å oppnå en balansert alders- og kjønns sammensetning samt å rekruttere personer med innvandrerbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne. DSS bruker virkemiddelet moderat kvotering.

Som IA-bedrift vil vi tilrettelegge arbeidsforholdene for personer med nedsatt funksjonsevne.

I samsvar med offentlighetsloven § 25 gjøres det oppmerksom på at opplysninger om søkeren kan bli offentliggjort selv om søkeren har bedt om ikke å bli ført opp på søkerlisten.

Nærmere opplysninger ved:

Kontorsjef Berit Søholt, tlf. 958 17 317

Tilleggsinformasjon**Arbeidssted:**