

Stillingsbeskrivelse

1. STILLINGENS TITTEL OG KVALIFIKASJONSKRAV

TITTEL: Teknisk koordinator

STILLINGSKODE:

KVALIFIKASJONSKRAV:

- Relevant høyere utdanning på bachelornivå. Relevant og lang erfaring kan unntaksvis kompensere for manglende formell utdanning
- Generelt god fag-, tjeneste- og systemforståelse innen IKT-området
- Erfaring med IKT og service- og supportfunksjon
- Kjennskap til ITIL rammeverk og erfaring med beste praksis
- Operativ erfaring fra større driftsmiljø og komplekse organisasjoner
- Gode norsk- og engelskkunnskaper, muntlig og skriftlig

PERSONLIGE EGENSKAPER:

- Du er strukturert og kan prioritere
- Du har høy kapasitet til å håndtere flere oppgaver parallelt
- Du er serviceinnstilt
- Du er positiv og inkluderende
- Du er endringsvillig med høy integritet
- Du har god formidlingsevne
- Du er løsningsorientert og initiativrik

2. ORGANISATORISK PLASSERING

Stillingen er organisatorisk plassert i avdeling IKT-tjenester, seksjon UKEs Servicesenter.

3. NÆRMESTE OVERORDNEDE

Seksjonsleder

5. MYNDIGHET OG DELEGASJON

Myndighet basert på de til enhver tid skriftlige fullmakter gitt av leder og i henhold til gjeldende delegasjonsreglement.

6. ANSVARSOMRÅDE OG OPPGAVER

- Behandle innkommende henvendelser i 2. linje fra Oslo kommunes virksomheter på UKEs tjenesteportefølje
- Saksbehandle hovedsakelig i saksbehandlingsverktøy, med støtte fra samarbeidsverktøy, e-post og telefon
- Koordinere hendelseshåndtering, informasjon og dialog mellom virksomhetene i Oslo kommune, UKE og UKEs leverandører
- Koordinere bestillinger fra virksomhetene i Oslo kommune. Bidra til god bestillingsflyt, leveranser og kommunikasjon mellom UKE som intern leverandør og UKEs underleverandører
- Bidra til høy kvalitet i sak- og informasjonsflyt
- Bidra til kontinuerlig bruk og oppdatering av kunnskapsbasen
- Utøve helhetlig bruker og kundedialog
- Håndtere informasjon og varsling ved planlagte endringer, utviklingsarbeid og større feilsituasjoner
- Bidra til utarbeidelse og vedlikehold av bemanningsplan
- Bidra til å forbedre og forenkle seksjonens rutiner
- Bidra til å sikre riktig kompetansenivå hos 1.linje i virksomhetene
- Delta i rullerende vaktordning 08.00 til 20.00 på hverdager

Se aktuell rollebeskrivelse for klargjøring av konkrete oppgaver som ligger til stillingen.

7. KRITERIER FOR MÅLING/VURDERING AV JOBBOPPFYLLELSE

Kriteriene fastsettes som resultatmåling i årlige medarbeidersamtaler/Ledersamtaler

8. ENDRING I STILLINGSINNHOLD OG OPPGAVER jf. Oslo kommunes personalreglement

Ved endrede behov i virksomheten – permanent eller midlertidig – kan arbeidsgiver innenfor stillingens grunnpreg endre, fjerne eller legge til oppgaver som tilligger stillingen.

9. GENERELLE BESTEMMELSER:

- Arbeidstaker skal rette seg etter gjeldende retningslinjer for ansatte i Oslo kommune.
- Arbeidstaker har taushetsplikt i henhold til gjeldende regelverk.
- Arbeidstaker har i likhet med øvrige ansatte et selvstendig ansvar for å bidra til å skape et godt arbeidsmiljø.
- Arbeidstaker kan pålegges oppgaver ut over det som fremgår av stillingsbeskrivelsen.
- Det tas forbehold om fremtidige endringer i stillingens ansvarsområde og arbeidsoppgaver.
- Stillingens funksjoner skal utøves i tråd med Etiske regler og verdigrunnlaget for ansatte i Oslo kommune.

Denne stillingsbeskrivelsen er behandlet av MBU den:

Stillingsbeskrivelsen er fastsatt av etatsdirektøren den: