



Vacature – mobilité interne n° 40004002

Algemene informatie

Functie: Single Service Point Manager NL of FR (m/v/x)

Bestuur: Brussel Synergie

Directie: Directie Kwaliteit en Performantie

Uiterste datum 29/01/2023

indiening

** Interne mutatie is de overgang van een personeelslid van zijn/haar huidige betrekking naar een andere betrekking van zijn/haar graad die vacant werd verklaard bij hetzelfde bestuur of een ander bestuur van de GOB. Het personeelslid behoudt in ieder geval zijn/haar graad en de daaraan verbonden weddeschaal. Hij/zij behoudt ook de voordelen die hij/zij in zijn/haar functionele loopbaan heeft verkregen, met inachtneming van de bepalingen inzake opleiding en evaluatie.*

Beschrijving van de activiteiten:

Als **Single Service Point Manager** werk je binnen de directie kwaliteit en performantie, die deel uitmaakt van Brussel Synergie, een van de besturen van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB). Jouw team werkt op innovatieve projecten die de kwaliteit van de dienstverlening van de GOB versterken en verbeteren.

In samenwerking met je collega's werk je en voer je acties uit die kwaliteit garanderen overeenkomstig het Strategisch Plan 2021-2026 van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) en werk je aan ander projecten die voortvloeien uit nieuwe beleidskeuzes inzake kwaliteitsgarantie.

Via specifieke werkgroepen werk je actief samen met andere bestuurlijke eenheden van Brussel synergie, human resources, facilities, Brussel connectIT of andere diensten van de GOB.

Je hoofdtak bestaat erin het Single Service Point (SSP) binnen de GOB te beheren. Dit Single Service Point situeert zich voornamelijk online en centraliseert alle interne ondersteunende diensten: IT, facilities, kwaliteit en performantie, vertaling, communicatie, archieven, juridische zaken en human resources. De diensten van facilities en IT worden daarnaast ook via een klassiek onthaal verzekerd. Voor deze functie zijn een duidelijke visie over ondersteunende dienstverlening, procesbeheer, opvolging van de tickets en het belang van klanttevredenheid dus onontbeerlijk.

Als functioneel beheerder van het digitale platform zal je dit Single Service Point (SSP) in samenwerking met een collega globaal coördineren. Op basis van de wensen van personeelsleden van de GOB zal je vakgerelateerde vereisten concreet omzetten in coherente SSP-oplossingen en zal je het platform



inzetten als een bron ter continue verbetering van de ondersteunende diensten. Daarnaast ben je als tweedelijnszorg het contactpunt voor vragen van de frontdesk van het SSP-team, vragen in verband met de SSP-lockers alsook de coördinatie van het onboarding proces van medewerkers via het SSP.

Voor deze functie zijn kennis van procesbeheer en het talent om de behoeften van een organisatie om te zetten in technische oplossingen (in de werkomgeving van de Service Desk Jira) belangrijk. Er wordt een interne opleiding voorzien waarin alle basisprincipes van het platform worden uitgelegd.

De functie van Single Service Point Manager kan verder worden uitgebreid met andere opdrachten en taken binnen de directie kwaliteit en performantie.

Situering binnen de organisatie

De directie kwaliteit en Performantie heeft de opdracht de kwaliteitscontrole op de diensten van de GOB te versterken, eenvormig te maken en te systematiseren. De kwaliteitszorg betreft de hele GOB en alle onderdelen van de organisatie.

De directie zorgt voor de tenuitvoerlegging, het beheer en/of de coördinatie van de acties uit het strategisch plan van de GOB. Daaronder vallen verschillende aspecten zoals de continue verbetering van de processen, de coördinatie van het gebruik en de opvolging van de doelstellingen en de indicatoren, de bevordering van digitalisering en het gebruik van boordtabellen, het permanente overleg met de betrokken partijen, de bevordering van en de bewustmaking voor normen en de correcte naleving ervan, enz.

De directie kwaliteit en performantie ijvert ook voor klantvriendelijkheid. De klachtendienst van de GOB valt eronder. De directie stuurt daarnaast ook het environmental management system (EMS) en het duurzaamheidsbeleid van de eco-mobility manager aan. Tot slot heeft ze voor de rest ook verschillende andere acties en projecten lopen die beleidsmatig nieuwe ontwikkelingen inhouden.

Je profiel

Graad

Alleen de personeelsleden die titularis zijn van de graad van Attaché (niveau A) komen in aanmerking om voor deze betrekking te kunnen solliciteren.

Functionele vaardigheden

- Je analyseert gegevens op gerichte wijze en beoordeelt informatie kritisch.
- Je begeleidt interne en externe klanten op transparante, integere en objectieve wijze, je biedt hen een dienstverlening op maat en je onderhoudt constructieve contacten.



- Je beschikt over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en je neemt de verantwoordelijkheid op je voor de correctheid van ondernomen acties.

Je motivatie wordt als zeer belangrijk beschouwd voor de functie, en weegt bijgevolg meer door in het eindresultaat.

Troef

Je hebt een actieve kennis van het Frans aangezien je in een tweetalige omgeving terechtkomt.

Procedure

Als je wilt solliciteren, stuur dan vóór 29/01/2023 je standaard-cv en een motivatiebrief naar mobiliteitvantalenten@gob.brussels. Je vindt bijgevoegd het in te vullen cv.

De procedure verloopt als volgt:

- Er vindt een preselectie plaats op basis van de deelnemingsvoorwaarden voor deze vacature (ervaring, diploma, graad, attesten);
- De kandidaten die de bovenstaande voorwaarden vervullen, zullen worden uitgenodigd voor een STAR-selectiegesprek (eventueel voorafgegaan door een praktische test) om de specifieke competenties en kennis voor deze functie te beoordelen;
- Je wordt per e-mail uitgenodigd. Vermeld in je kandidatuur een geldig e-mailadres en raadpleeg regelmatig je mailbox;
- Na afloop van de selectie begint het personeelslid dat gekozen werd zijn/haar functie uit te oefenen na het verstrijken van de termijn die in overleg tussen zijn/haar huidige en toekomstige functionele chef wordt bepaald (behoudens uitzonderingen - zie artikel 125).

Om een vlotte behandeling van je kandidatuur te waarborgen,
MOET JE VERPLICHT DE FUNCTIECODE 40004002 VERMELDEN