

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam: deskundige

Cluster: ondersteuning & burger

Funcienaam: deskundige

Sector: communicatie & ICT

Funciefamilie: deskundig-expert

Subsector:

Functionele loopbaan: B1-B3

Code:

Doel van de entiteit

De cluster ondersteuning & burger staat enerzijds in voor de optimale ondersteuning van de diverse sectoren van de organisatie. Door middel van de diverse sectoren begeleidt de cluster de organisatie in hun communicatiebeleid, personeelsbeleid, ICT en administratieve procedures (secretariaat en archief). Anderzijds vormt deze cluster de link tussen de burger en de overheid. Zij zorgt ervoor dat alle informatie die door de wet voorgeschreven is wordt bijgehouden. Zij verwerkt al deze gegevens en levert hiervan akten, attesten en bewijzen af telkens de burger of een ander overheid hierom vraagt.

De sector communicatie & ICT ondersteunt en helpt bij de ontwikkeling en implementatie van verschillende analoge, digitale en sociale communicatiekanalen en de automatisering binnen de diverse sectoren. De sector staat enerzijds in voor een betrouwbare werking, beheer, onderhoud en verdere coherente ontplooiing van de informatica, netwerken en telefonie. Anderzijds heeft het als doel informatie op een systematische, correcte, tijdige en verstaanbare wijze bij de doelgroepen over te brengen en/of met hen in interactie te gaan.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: manager (ondersteuning & burger)

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Funcatiebeschrijving

Kernresultaten

ICT-infrastructuur

Beheer van het computer- en telefoniepark.

Doel: de ICT-infrastructuur optimaal beheren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- installeren van pc's en randapparatuur
- uitvoeren van eenvoudige servertaken
- uitvoeren van eenvoudige netwerktaken
- planning, onderhoud en ondersteuning van de gehele ICT-infrastructuur (servers, back-ups, pc's, randapparatuur, netwerk,...)
- onderhouden van een mailsysteem met inbegrip van bescherming tegen spam
- onderhoud en ondersteuning van de website

Informatieveiligheidsbeleid

Ondersteuning bieden aan de veiligheidsconsulent.

Doel: zorgen dat de informatie en documentatie van de organisatie veilig wordt behandeld, conform de wetgeving m.b.t. informatieveiligheid

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- acties ondernemen om de algemene veiligheid van de ICT-systemen te waarborgen en hacking te voorkomen (bv. virusscanning, regelmatige back-ups nemen, ...)
- sensibiliseert de medewerkers met betrekking tot informatieveiligheid en onderneemt systematisch acties met het oog op het aannemen van een veiligheidsgedrag
- leidt de door het bestuur op te richten informatieveiligheidsdienst
- meewerken aan het informatieveiligheidsbeleid

Strategisch ICT-beleid

Bepalen en uitwerken van de beleidsdoelstellingen m.b.t. ICT. Deze doelstellingen toetsen aan de missie en visie van de organisatie en bijsturen in samenwerking met externe partners.

Doel: de lange termijn visie m.b.t. ICT bepalen en uitwerken

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beleidsvoorstellen voorbereiden voor de beleidsnota's
- beleidsdoelstellingen toetsen aan de missie en visie van de organisatie

Funcatiebeschrijving

- waken over de efficiënte en effectieve vertaling van de strategische visie in beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties
- opmaken, uitvoeren en evalueren van de beleidsdoelstellingen, de actieplannen en de acties m.b.t. ICT
- meewerken aan een efficiënte en effectieve vertaling van de strategische visie in operationele acties
- evalueren van de effecten van het gevoerde beleid met het oog op eventuele vernieuwing ervan
- geven van (beleids)adviezen aan het bestuur en de organisatie (m.b.t. de volledige ICT- en telefonie-infrastructuur en soft-en hardware)

System- en toepassingsbeheer

Beheren van het centrale computersysteem en onderhouden van soft- en hardware.

Doel: de goede werking van de gemeentelijke ICT-infrastructuur garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bijstand verlenen bij de implementatie van diverse software toepassingen en hierbij de nodige inzichten verschaffen
- zorgen voor het correct en efficiënt gebruik van het document managementsysteem
- opstellen van processen, werkinstructies en werkinstructies voor het vlot gebruik van de toepassingen
- organiseren en opmaken van handleidingen voor alle opleidingen in het kader van software en telefonie
- onderhouden van contacten met de leveranciers ter bevordering en verbetering van de diverse software
- analyseren van problemen en hiervoor de juiste toepassing zoeken, rekening houdend met de nieuwste evoluties
- zoeken naar efficiëntie en nieuwe processen om de werking van de sectoren te verbeteren

Helpdesk

De gebruikers bijstaan bij vragen met betrekking tot hard- en software.

Doel: ervoor zorgen dat de gebruikers de informaticatoepassingen optimaal kunnen gebruiken en geholpen worden bij problemen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- assistentie bieden aan medewerkers bij hun informaticatoepassingen
- begeleiden van gebruikers op vlak van technische specialisatie (vb: website, kopieermachines, vaste en mobiele telefonie...)

Functiebeschrijving

- de ontvangen probleemmeldingen zo correct mogelijk analyseren en categoriseren naar soort probleem en hoogdringendheid
- de nodige instructies doorgeven aan de probleemmelder
- complexe problemen met medewerkers bespreken
- informatie verzamelen m.b.t. het probleem
- eenvoudige problemen zoveel mogelijk zelf oplossen, de overige problemen correct doorverwijzen naar de specialisten
- verzorgen van basisopleidingen voor medewerkers

Digitaal loket

Ontwikkelen en implementeren van E-government in de hele organisatie.

Doel: de toegankelijkheid van de dienstverlening verbeteren door een 24u loket en andere elektronische kanalen ter beschikking te stellen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontwikkelen van e-formulieren
- ontwikkelen van nieuwe initiatieven op basis van nieuwe ICT mogelijkheden
- permanente promotie e-loket naar de burger verzorgen

Wetgeving en regelgeving

Zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de sector.

Doel: de sector voorzien van de nodige kennis voor het uitvoeren van de taken

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- de nodige vakkennis opdoen en de opgedane kennis integreren in de werking van de organisatie
- wetgeving en regelgeving kunnen toepassen
- vakgerichte informatie raadplegen

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de medewerker ondersteunende taken van de eigen sector of van andere sectoren.

Functiebeschrijving

Technische competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
Management en beleid	Communicatiemanagement	X		
	Strategisch management	X		
PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden	X	X	X
	Software eigen aan de functie	X	X	X
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Projectmatig werken	X		
	Werking van de organisatie	X	X	
	Werkmiddelen en werkmethodeken	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X		

Functiebeschrijving

Gedragcompetenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Beheersmatige vaardigheden	Voortgangscntrole	X	X	
Informatieverwerkend gedrag	Analytisch denken	X	X	
	Organisatiebewustzijn	X	X	
Interactief gedrag	Teamwerk en samenwerken	X		
	Assertiviteit	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	
	Leerbereidheid	X	X	
	Veranderingsbereidheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X	X	
	Creativiteit	X	X	
	Initiatief	X	X	
Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	