

Personeel. Vaststellen van de functiebeschrijving van een administratief medewerker op dienst Onthaal

Beknopte samenvatting

Alle functiebeschrijvingen worden vastgesteld onder eindverantwoordelijkheid van de algemeen directeur.

De algemeen directeur stelt de functiebeschrijving vast van administratief medewerker op dienst Onthaal.

Bevoegd

Koen Codron, algemeen directeur

DE ALGEMEEN DIRECTEUR

Wetten en reglementen

Het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 houdende de minimale voorwaarden voor de personeelsformatie en de rechtspositieregeling van het gemeentepersoneel en het provinciepersoneel en houdende enkele bepalingen betreffende de rechtspositieregeling van de secretaris en ontvanger van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Verwijzingsdocumenten

Het gemeenteraadsbesluit van 30 januari 2017 betreffende de goedkeuring van de rechtspositieregeling voor het personeel van de Stad Zottegem.

Het gemeenteraadsbesluit van 23 december 2011 betreffende het wijzigen van het organogram en de personeelsformatie van de Stad Zottegem.

Verantwoording

Het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 houdende de minimale voorwaarden voor de personeelsformatie en de rechtspositieregeling van het gemeentepersoneel en het provinciepersoneel en houdende enkele bepalingen betreffende de rechtspositieregeling van de secretaris en ontvanger van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, artikel 7 en op basis van het verslag aan de Vlaamse Regering betreffende het hierboven aangehaalde besluit.

De functiebeschrijvingen worden vastgesteld onder eindverantwoordelijkheid van de algemeen directeur. Hij stelt de functiebeschrijving vast van administratief medewerker op dienst Onthaal.

BESLIST:

Artikel 1. De functiebeschrijving van administratief medewerker Onthaal als volgt vast te stellen:

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. Functiegegevens

Functie:	Administratief medewerker
Rang:	Cv
Graad:	Uitvoerend
Niveau:	C
Functionele loopbaan:	C1-C3
Dienstverband:	Contractueel

2. Plaats in de organisatie

Afdeling:	Interne Zaken & Burgerzaken
Dienst:	Secretariaat & Onthaal
Subdienst:	Onthaal

De administratief medewerker rapporteert aan de hiërarchisch overste van zijn/haar dienst.

3. Doel van de dienst

De dienst onthaal staat in voor een optimale dienstverlening aan alle burgers en bezoekers van Zottegem. Het snel kunnen aanbieden van een basisdienstverlening is het doel van de onthaalbalie, zowel persoonlijk als via mail en telefoon. Hij/zij is het aanzicht van de organisatie en het aanspreekpunt voor alle mogelijk vragen inzake dienstverlening binnen stad en ocmw Zottegem. De dienst onthaal verzorgt ook het snelloket burgerzaken en is hierbij de dienst waar 'digileken' (mensen die minder of niet met de computer kunnen werken) terecht kunnen voor het invullen van de beschikbare digitale aanvragen.

KERNRESULTATEN

1. Persoonlijk onthaal

Instaan voor het persoonlijk, fysisch onthaal aan de onthaalbalie van het administratief centrum.

Doel: kwalitatieve, correcte dienstverlening aanbieden waarbij de burger zo snel mogelijk geholpen wordt.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- professioneel ontvangen van alle bezoekers aan het administratief centrum;
- burgers klantvriendelijk te woord staan en hen de juiste informatie verschaffen;

- geven van basisinformatie over dienstverlening waarvan de diensten aangeven dat men info kan verstrekken aan de onthaalbalie;
- maken van afspraken voor bezoekers met diverse diensten;
- aanmelden van bezoekers aan de betrokken diensten en/of medewerkers;
- afleveren en ontvangst van documenten en aanvragen;
- leveren van allerlei informatie tickets, folders, kaartjes, producten,...;
- correct doorverwijzen naar themabalies van burgerzaken;
- bijhouden van inschrijvingen voor gemeentelijke activiteiten;

2. Telefonisch onthaal

Instaan voor de telefoonpermanentie van binnenkomende oproepen op het algemeen telefoonnummer van stad Zottegem.

Doel: kwalitatieve, correcte dienstverlening aanbieden waarbij de burger zo snel mogelijk geholpen wordt.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- burgers klantvriendelijk te woord staan en hen de juiste informatie verschaffen;
- geven van basisinformatie over dienstverlening waarvan de diensten aangeven dat men info kan verstrekken aan de onthaalbalie en doorverwijzen naar betrokken diensten bij diepgaande vragen;
- bijhouden van inschrijvingen voor gemeentelijke activiteiten;
- maken van afspraken voor burgers en bezoekers met de diverse diensten;
- andere telefonische opdrachten verrichten;
- instaan voor de registratie van klachten en meldingen via de standaardprocedures.

3. Beheer centrale mailbox

Instaan voor het continue beheer van de algemene mailbox info@zottegem.be.

Doel: kwalitatieve, correcte dienstverlening aanbieden waarbij de burger zo snel mogelijk geholpen wordt.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- inkomende mails beantwoorden met basisinformatie over dienstverlening waarvan de diensten aangeven dat men info kan verstrekken aan de onthaalbalie en doorsturen van de e-mails naar de betrokken diensten bij meer diepgaande vragen;
- bijhouden van inschrijvingen voor gemeentelijke activiteiten;
- maken van afspraken voor burgers en bezoekers met de diverse diensten;
- instaan voor de registratie van klachten en meldingen via de standaardprocedures.

4. Beheer snelloket burgerzaken

Instaan voor het beheer van het snelloket burgerzaken waar bepaalde documenten kunnen aangevraagd of afgehaald worden zonder langs de balies burgerzaken te passeren.

Doel: kwalitatieve, correcte dienstverlening aanbieden waarbij de burger zo snel mogelijk geholpen wordt.

Dit omvat onder meer volgende concrete aanvragen:

- attesten (gezinssamenstelling, bewijs van woonst, bewijs van leven, bewijs van wettelijke samenwoning, bewijs van nationaliteit,...);
- uittreksel uit het strafregister;
- document voor het reizen van minderjarigen;
- pin-pukcodes;
- eensluidend verklaren van documenten;
- polio-attesten.

Dit omvat onder meer volgende concrete afhalingen:

- attesten;
- uittreksel uit het strafregister;
- pin-puk codes;
- rijbewijzen;
- reispaspoorten;

5. Administratieve ondersteuning

Uitvoeren van algemene administratieve taken.

Doel: administratieve, praktische ondersteuning bieden aan de eigen entiteit en bij uitbreiding, de totale organisatie, zodat diensten zich kunnen concentreren op hun kerntaken.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beheer van het systeem van inkomende briefwisseling (in ontvangst name, registratie, verdelen en ronddelen);
- registreren en frankeren uitgaande briefwisseling;
- instaan voor de registratie van klachten en meldingen via de standaardprocedures;
- verwerken van allerlei elektronische aanvragen;
- ophalen en bezorgen van dringende interne documenten;

- administratieve ondersteuning van de eigen dienst;
- algemene ondersteuning bij administratieve taken van de verschillende diensten in het administratief centrum (scannen, kopiëren, archiveren, voorbereiden uitgaande mailing...).
- Opvolgen van reservaties, bestellingen en catering voor de vergaderzalen van het administratief centrum en de betrokken diensten.

6. Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar medewerkers, diensthoofden, andere entiteiten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn functie en kerntaken optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de organisatie;
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met burgers, bezoekers en verschillende entiteiten.

7. Wetgeving en regelgeving

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

Doel: de entiteit voorzien van de nodige kennis voor het correct behandelen en uitvoeren van alle toegewezen 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 dienst of van andere diensten.

FUNCTIEPROFIEL

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids.

Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden.

Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

4. Technische competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		Elementair	Voldoende	Grondig
PC-vaardigheden	Algemene pc-vaardigheden	X		
	Email en agendabeheer (Outlook)	X	X	
	Rekenbladen (Excel)	X		
	Software eigen aan de functie	X	X	
	Tekstverwerking (Word)	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	
	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X	X	
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X		
	Werking van de organisatie	X	X	
	Werkmiddelen en werkmethodeken	X	X	

5. Gedragscompetenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		Elementair	Voldoende	Grondig
Interactief gedrag	Mondelinge communicatie	X	X	X
	Schriftelijke communicatie	X	X	
	Teamwerk en samenwerken	X		
Persoonsgebonden gedrag	Informatie zoeken (leervermogen)	X	X	
	Integriteit	X		
	Resultaatgerichtheid	X		
	Stressbestendigheid	X	X	
Waardegebonden gedrag	Loyauteit	X	X	X
Probleemoplossend gedrag	Initiatief	X	X	
	Klantgerichtheid	X	X	X
	Organisatiebewustzijn	X	X	

Koen Codron

algemeen directeur