

Etablering av Tjenestesenter for lønn, reise og fravær

I dette dokumentet finner du en overordnet beskrivelse av hvilke tjenester tjenestesenteret skal levere, hva som er de viktigste endringene for alle ansatte, samt hvordan du kommer i kontakt med tjenestesenteret

Sist oppdatert: 24.02.2025



Hva blir de viktigste endringene for deg som ansatt?



En utvidet og felles brukerstøtte som bidrar til likebehandling og mer direkte dialog mellom ansatt og Tjenestesenteret. Brukerstøtten vil bestå av tre kanaler: chat, telefon og UiB-hjelp.



Tydeliggjøring av hvor du finner informasjon og hvordan du kan komme i kontakt med tjenestesenteret. Det utarbeides blant annet en **ny nettside** for Tjenestesenteret med et mer brukerorientert grensesnitt.



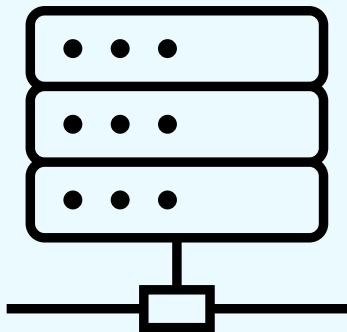
Tjenestene som leveres fra Tjenestesenteret vil i stor grad være de samme som Seksjon for Lønn leverer i dag, men **tjenester og ansvar tydeliggjøres og det inngås en felles tjenesteavtale** med hver enhet/fakultet som regulerer dette. Det vil ikke være endringer i dagens systemer og saker skal fortsatt behandles i Selvbetjeningsportalen / SAP, UiB-hjelp og Elements.



Fokus på brukerbehov gjennom jevnlig **brukerundersøkelser**, tettere dialog med fakultetene og systematisk arbeid med **forbedring av tjenestene**.



Tjenestekatalog til Tjenestesenter for lønn, reise og fravær.



Klikk [her](#) for fullstendig versjon av tjenestekatalogen.

Hvilke tjenester skal tjenestesenteret levere

Tjenestekatalogen beskriver hvilke tjenester Tjenestesenteret for lønn, reise og fravær forplikter seg til å levere og til hvilken kvalitet (servicenivå)

Tjenestekatalogen består av følgende tre tjenesteområder:



Saksbehandling

Behandle og følge opp konkrete saker relatert til Tjenestesenterets ansvarsområder.



Brukerstøtte, råd og veiledning

Svare ut konkrete spørsmål og rådgi ansatte og ledere på spørsmål relatert til tjenestesenterets saksbehandlingsområder og relatert til Selvbetjeningsportalen eller DFØ Innsikt.



Opplæring og informasjon

Vedlikehold og oppdatering av Tjenestesenterets nettside. Tilby kurs til ansatte og ledere innen tjenestesenterets saksbehandlingsområder.

Hvilke tjenester skal tjenestесenteret levere

Under vises en oversikt over tematikker Tjenestесenter for lønn, reise og fravær kan hjelpe deg med. For mer beskrivelse av hva som inngår i de ulike tjenestene, samt servicenivå, se fullstendig tjenestekatalog.

Saksbehandling / Brukerstøtte, råd og veiledning:

Reise og utgiftsrefusjon

Lønn

Forsknings- og utdanningsstipend
(FOU-stipend) for ansatte

Kronekort

ToA*: Korte, midlertidige ansettelse
og oppdrag

Ansettelse og endringer i
arbeidsforholdet

Opphør av midlertidig ansettelse og
oppsigelse fra arbeidstaker

Ferie

Sykefravær

Permisjoner

Foreldrepermisjon

Fravær og oppfølging av refusjoner
fra NAV

**Tilsetting og arbeidskontrakt*

Opplæring og informasjon

Kurs: Oppfølging av sykefravær

Kurs: Bruk av selvbetjeningsportalen

Kurs for behovshaver kontrakt

Kurs: DFØ innsikt for ledere

Kun relevant for ekstern eller student (ikke ansatt)

BetalMeg: Refusjon av reiser og
utlegg (ekstern)

Stipend for eksterne og studenter

Slik kommer du i kontakt med
Tjenestесenter for lønn, reise og
fravær



Nettsiden til Tjenestesenter for lønn, reise og fravær

- Nye nettsider publiseres på uib.no innen 1. mars



*Tjenestesenterets nettsider vil dere finne ved å klikke dere inn på **Tjenestesenter for lønn, reise og fravær**, under «Mitt ansattforhold» på uib.no sine ansattsider. Plasseringen til nettsidens inngang tilsvarer plasseringen til dagens nettside for «Lønn, reise og fravær»*



Kanaler

Selvhjelpskanaler



TS nettside



Medarbeider-
håndbok



Kunnskaps-
artikler

Kanaler der brukerne kan oppsøke informasjon og (forhåpentligvis) finne svar på spørsmål de har før de tar kontakt med brukerstøtte for hjelp.

Brukerstøttekanaler (inn)



UiBHjelp



Telefon



Chat

Kanalene der brukerne kan ta kontakt med tjenestesenteret for å få svar på spørsmål eller opprette brukerstøttesaker.

Brukerstøttekanaler (ut)



Telefon






Teams

Kanaler som tjenestesenteret bruker for å supplere og oppklare saker ved behov der det er mer formålstjenlig enn opprinnelig kanal



Brukerstøttekanaler (inn)

	Åpningstider	Responstid
 UiBHjelp	Hele døgnet	<ul style="list-style-type: none">• Svar innen 8 timer (arbeidstid) på mottatt sak og informasjon om antatt svar• 90% av saker løst innen fem virkedager
 Chat	9.30 – 14.30	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomsnittlig svartid innen 5 minutter• 100% tilgjengelig i åpningstid
 Telefon	10.00 – 14.00 (55 58 20 96)	<ul style="list-style-type: none">• Svar innen 180 sekunder• 100% tilgjengelig i åpningstid



Innvalg på telefon

55 58 20 96

Telefon er en mulighet for å muntlig avklare behov, spørsmål og (tidlig) saksbehandling.

Innvalgsmuligheter

1. Reise, stipend og honorarer

2. Lønn, ferie og permisjoner

3. Sykmeldinger og foreldrepermisjoner

4. Alle andre henvendelser

9. For engelsk*

Innvalg 1, 2 og 4 går til hver sin kø med utvalgte operatører fra 1. linje

Innvalg 3 sendes direkte til egen kø som besvares av faggruppen for fravær og foreldrepermisjoner**

**Tidligere omtalt som Serviceteamet

*Innvalg nummer 9 sender innringer direkte til en tilsvarende innvalgsmeny på engelsk



Obs: Personlig og sensitiv informasjon



UiB Hjelp

UiB Hjelp vil fungere akkurat som i dag og er trygt å bruke dersom det er behov for å dele personlig og sensitiv informasjon med tjenestesenteret.



Chat

På chat er det viktig å **ikke** dele sensitive opplysninger. Ved behov for dette bør UiB-Hjelp benyttes. Dette gjelder både for den som melder inn saken og den som svarer ut saken hos tjenestesenteret.



Telefon

Sensitiv informasjon deles i utgangspunktet ikke via telefon. Ved behov for å dele personopplysninger vil den ansatte hos tjenestesenteret enten vise hvordan innringer kan hente ut opplysningene selv, eller be om en skriftlig henvendelse.

