



Stadt Herne

Mit Grün. Mit Wasser. Mittendrin.

Die Stadt Herne sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine*n

Mitarbeiter*in im Incident Management / Benutzerunterstützung (m/w/d) (Kennziffer 16/0690)

für das Team IT-Service in der Abteilung Operative IT im Fachbereich Digitalisierung.

Urban, digital und international sind die Leitthemen der Stadt Herne. Der im Februar 2023 neu eingerichtete Fachbereich Digitalisierung (FB 16) bündelt die Digitalthemen der Stadtverwaltung und führt sie unter einem Dach zusammen. Im Fachbereich Digitalisierung sind die Informationstechnologie (IT), digitale Infrastrukturen, Geoservices und die Verwaltungsdigitalisierung sowie das IT-Management fusioniert.

Der zukunftsorientierte Fachbereich wirkt an der Weiterentwicklung des Leitziels „Digital“ für den Konzern Stadt mit. Hierfür wurde die [Digitalstrategie2030+](#) entwickelt.

Werden auch Sie Teil dieses hoch agilen Fachbereichs und prägen die digitale Zukunft der Verwaltung und der Stadt.

Wir bieten Ihnen:

- ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis in Vollzeit (**39 Wochenstunden**)
- eine leistungsgerechte Vergütung nach **Entgeltgruppe 9a TVöD** (Jahresbrutto von ca. 45.200 bis 61.500 Euro)
- eine Jahressonderzahlung und einen leistungsbezogenen Entgeltbestandteil, ggf. eine Fachkräftezulage
- eine betriebliche Altersvorsorge (VBL)
- eine hohe Arbeitsplatzgarantie und Planbarkeit einer sicheren beruflichen Zukunft
- eine gute Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf durch flexible Arbeitszeiten im Rahmen des Gleitzeitmodells der Stadt Herne
- ein gutes Angebot an persönlichen und fachlichen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und eine umfassende Einarbeitung, die auch Berufsanfänger*innen den Einstieg in das vielfältige Aufgabengebiet ermöglichen
- die grundsätzliche Möglichkeit von Homeoffice bzw. zur mobilen Arbeit
- eine vielseitige, verantwortungs- und anspruchsvolle Tätigkeit in einem motivierten Arbeitsumfeld
- teamübergreifende Zusammenarbeit
- ein betriebliches Gesundheitsmanagement mit umfangreichem Programm
- vielfältige Rabatte durch Corporate Benefits
- es besteht das Angebot eines vergünstigten Großkundentickets für den ÖPNV, der Nutzung von Metropolradruhr-Fahrrädern oder der Finanzierung eines Fahrrades durch eine zinslose Gehaltsvorauszahlung
- moderate Fallbelastung durch prozessgestützte Personalbemessung

Die wesentlichen Aufgaben:

- Unterstützung der Mitarbeitenden bei technischen Problemen / Anfragen
- Erfassung und Qualifizierung von Incident- und Service-Requests mit dem Ziel der Erreichung einer hohen Erstlösungsquote oder Hinzuziehung anderer Sachgruppen
- Anlage und Sperrung von Benutzerkonten
- Zuweisung und Entfernung von Zugriffsrechten in den unterschiedlichen Verzeichnisdiensten
- Pflege der Stammdaten in verschiedenen Verzeichnissen
- Pflege des Verfahrensverzeichnisses
- Erkennen und Aufzeichnen von Vorfällen
- Eskalationsmanagement

Diese Voraussetzungen müssen Bewerber*innen erfüllen:

- eine abgeschlossene Ausbildung als Fachinformatiker*in bzw. IT-Systemelektroniker*in oder eine gleichwertige Ausbildung
- Erfahrungen im Bereich ITIL
- Grundkenntnisse in Bezug auf IT-Anwendungen (beispielsweise Windows 11, Office 2024, Server 2022 oder höher, Datenbanken)
- sicheres Deutsch in Wort und Schrift (mind. Sprachniveau B2 nach GER)

Hinsichtlich der zu übernehmenden Aufgaben erwarten wir insbesondere folgende Kompetenzen:

- Kommunikationskompetenz
- Teamfähigkeit
- Fachkompetenz
- Methodenkompetenz

Grundlage unserer Erwartungen ist das Kompetenzmodell der Stadt Herne, das Sie unter www.herne.de/kompetenzmodell einsehen können.

Wünschenswert sind:

- ein ausgeprägtes Interesse und vertiefte Kenntnisse im Bereich der IT sowie ein hohes Maß an technischem Verständnis
- selbstständiges Arbeiten
- Bereitschaft neue Entwicklungen in der IT aktiv zu verfolgen
- Erfahrungen mit einem Servicemanagement-Tool (vorzugsweise Matrix42)
- Führerschein der Klasse B

Die Besetzung der Stelle ist grundsätzlich auch in **Teilzeitform** (Job-Sharing) möglich. Bei der Funktionsübertragung auf zwei in Teilzeit beschäftigte Mitarbeiter*innen können nach Absprache aller Beteiligten bestimmte Arbeitszeitmodelle festgelegt werden.

Die Stadtverwaltung Herne definiert sich als moderne Arbeitgeberin, die Chancengleichheit und die Vielfalt der Lebensentwürfe ihrer Mitarbeitenden fördert und dadurch Perspektiven schafft. Für ihr beispielhaftes Handeln wurde die Stadtverwaltung Herne 2025 zum dritten Mal in Folge mit dem Prädikat „Total E-Quality“ ausgezeichnet. Ihr erklärtes Ziel ist es, dass sich die Stadtgesellschaft auch in ihrer Belegschaft widerspiegelt.

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht. Sie werden bei gleicher Qualifikation im Rahmen der gesetzlichen Regelungen bevorzugt berücksichtigt.

Bewerbungen von Menschen mit Behinderung sind willkommen.

Werden auch Sie Teil des Teams und prägen zusammen mit rund 3.000 Mitarbeitenden die Zukunft der Stadt Herne.

Bewerben Sie sich ganz einfach online auf unserer Homepage unter www.herne.de/Rathaus/Stellen-und-Ausbildung/ bis zum **27.10.2025**.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Kontakt:

Als Ansprechpersonen stehen Ihnen für inhaltliche Fragen die stellvertretende Fachbereichsleitung Herr Domagalla (**02323/16-3817**) oder Teamleiter Herr Grigat (**02323/16-3556**) zur Verfügung.

Für verfahrenstechnische Fragen wenden Sie sich an Frau Springer vom Personaleinsatzmanagement (**02323/16-2581**).

Weitere Informationen zur Stadt Herne finden Sie im Internet unter www.herne.de.