

Job- og personprofil

Leder af Borgerbetjeningsenheden

Vil du stå i spidsen for fremtidens borgerservice?

1. Stillingen og organisationen

Pr. 1. marts gennemføres en organisationsændring i kommunen som betyder, at det tidligere Borgerservicecenter nedlægges og funktionerne lægges sammen med andre funktioner. En række baglandsfunktioner flyttes til andre centre. Det betyder, at selve borgerservicefunktionen/servicebutikken (generalistmodel med begrænset bagland), herunder folkeregisterfunktionerne, fusionerer med Arbejdsmarkedscentret. Det nye center hedder Borger- og Arbejdsmarkedscentret. Borgerservicefunktionen opretholdes som en selvstændig enhed under betegnelsen Borgerbetjeningsenheden. I samme forbindelse oprettes en ny stilling som leder af enheden. Lederen referer til centerchefen for Borger- og Arbejdsmarkedscentret.

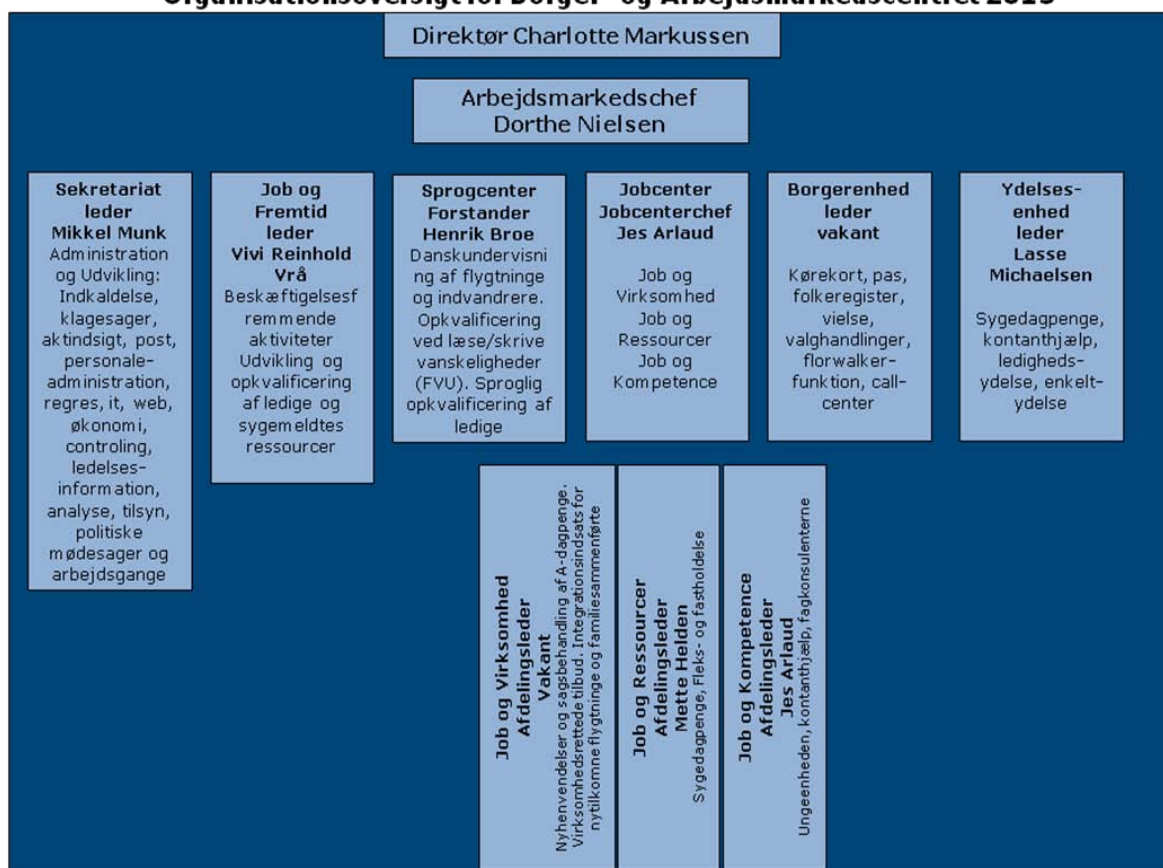
Borgerbetjeningsenheden består af en stabil og erfaren personalegruppe på i alt ca. 20 medarbejdere.

Høje-Taastrup Kommune er organisatorisk opdelt i 12 centre, heraf 8 fagcentre og fire stabscentre.

Borger- og Arbejdsmarkedscentret består af følgende enheder:

- Jobcentret
- Ydelsesservice
- Borgerbetjeningsenheden
- Fællesadministration og sekretariat
- Job og Fremtid
- Sprogcentret

Organisationsoversigt for Borger- og Arbejdsmarkedscentret 2015



2. Opgaver og udfordringer

Borgerbetjeningsenheden har bl.a. følgende arbejdsopgaver i forhold til borgerne:

- Kørekort og pas
- Folkeregister og vielser
- Valghandlinger
- Sundhedskort
- Bistand til borgere, der ikke er digitale
- Florwalker-funktionen
- Information og visitation til resten af Rådhuset
- Modtagelse af diverse ansøgninger
- Callcenter

På den korte bane bliver den vigtigste opgave for den nye leder at bidrage til en vellykket fusionsproces til gavn for hele centret. Der er behov for at afklare snitflader både internt i centret og i forhold til andre centre. P.t. arbejdes der med at den organisatoriske opbygning af centrets enheder og funktioner.

Det bliver desuden et vigtigt succeskriterium for den nye leder at bidrage til at gøre Borgerbetjeningsenheden til et kompetencecenter for en ensartet, professionel og serviceorienteret tilgang til borgerservice i kommunen, herunder at gøre Borgerbetjeningsenhedens personale til eksperter for service som fag. Den nye leder skal dermed stå i spidsen for ændringen af betjeningen af borgerne fra at have afsæt i en myndighedskultur til at tage udgangspunkt i en servicekultur.

Lederen skal samtidig medvirke til at implementere de ændringer, der følger af overflytning af opgaver til Udbetaling Danmark i foråret 2015 og realiseringen af nye digitale selvbetjeningsløsninger, jf. Bølgeplan 4. Desuden vil der kunne ske overflytning af opgaver fra andre centre til Borgerbetjeningsenheden.

Det kræver et særligt fokus på implementeringsproces, hvor borgerservice er i forandring med fokus på borgerbetjening, digitale løsninger og selvbetjening.

Borgerbetjeningen forudsættes i stigende grad at ske via digitale løsninger. Det bliver derfor en vigtig opgave for den nye leder af Borgerbetjeningsenheden, at bidrage til at sikre denne udvikling samt udvikling af en aktiv kanalstrategi og omstilling af enhedens opgaveløsninger. Borgerne skal vænne sig til mere selv- og medbetjening end sagsbehandling fra kommunens Borgerbetjeningsenhed.

På langt sigt skal der arbejdes frem mod at etablere et kommunalt samarbejde med andre kommuner om et fælles callcenter.

Kommunen har et ledelsesgrundlag og en værdibaseret personalepolitik (se bilag), som alle ledere arbejder indenfor. Disse baserer sig på kommunens fire værdier:

- Menneskelighed og positivt livssyn
- Engagement
- Professionalisme
- Helhed

3. Faglige og personlige kompetencer

Vi søger først og fremmest en leder,

- der er generalist,
- der er kreativ i forhold til at turde gå nye veje
- som har stor interesse for og er optaget af at arbejde med service som fag og
- som har erfaring med at drive omstillingsprocesser.

Service ligger i dit DNA og det har kendetegnet dit hidtidige arbejdsliv.

Det vil være en fordel, at du har erfaring med personaleledelse fra et tidligere job.

Vi stiller ikke krav om en bestemt uddannelse eller et bestemt karriereforløb forud for ansættelse i denne stilling og du behøver ikke at have haft hele dit arbejdsliv inden for det offentlige område. Men det er en forudsætning, at du kan dokumentere, at du har en vis praktisk eller teoretisk viden om drift af offentlige virksomheder.

Vi har behov for følgende faglige og personlige kompetencer hos dig:

- Er du visionær og strategisk og kan sætte retning på forandringer
- Du har gennemslagskraft og kan gå foran i at drive en udvikling og omstilling
- Du har gode kommunikative evner og kan kommunikere med folk på alle niveauer
- Du er en god teamspiller såvel i forhold til personalet som i forhold til den ledergruppe i centret, du bliver en del af
- Du er resultatorienteret og er i stand til at realisere opstillede mål og planer
- Du har fokus på helheden og samspillet på tværs af enheder og centre
- Du skal kunne motivere og inspirere dine medarbejdere til at omstille sig til nye krav og forventninger
- Du kan lede medarbejdere med udgangspunkt i en anerkendende tilgang

Hvis du ikke allerede har en lederuddannelse på diplomniveau, forudsætter vi, at du er villig til at tage en sådan og at gå i gang med den hurtigst muligt. Høje-Taastrup Kommune tilbyder alle ledere en Diplomuddannelse i Offentlig Ledelse (DOL) som gennemføres lokalt. Alle nye ledere kommer desuden på et lokalt kursus inden for det første halve år af ansættelsen.

Du vil desuden få mulighed for at udvikle dit lederskab gennem din optagelse i et af kommunens ledernetværk på tværs af centre og ledelseshierarkier, ligesom du vil være en del af Strategisk Lederforum, der favner kommunens 100 øverste ledere.

4. Løn- og arbejdsvilkår

Stillingen besættes på overenskomstvilkår med en årsløn på ca. 560.000 kr. excl. pension.

5. Vurdering af ansøgeren

Der er nedsat et ansættelsesudvalg bestående af ledelses- og medarbejderrepræsentanter, der vurderer ansøgerne ud fra de ledelsesmæssige, personlige og faglige kompetencer, der er nævnt ovenfor.

Grundlaget for vurderingen er den skriftlige ansøgning, CV, ansættelsessamtalen samt referencer fra tidligere ansættelser.

Endvidere indgår der en test i rekrutteringsforløbet. Testen udføres mellem første og anden samtalerunde.

6. Tidsplan for ansættelse

Ansøgningsfristen udløber den 12. marts 2015.

Første samtale finder sted 19. marts 2015. Ansættelsesudvalget tager herefter stilling til, hvem der skal indkaldes til anden samtale, som finder sted den 25. marts 2015.

Forud for anden samtale gennemføres en test af kandidaterne af en HR-konsulent fra kommunens HR-Center. Testen er elektronisk og foregår via internettet. Umiddelbart forud for anden samtale vil kandidaten få feedback på testen.

Inden endelig aftale om ansættelse, indhentes referencer på den kandidat, som Høje-Taastrup Kommune ønsker at ansætte i jobbet. Referencerne indhentes efter aftale med kandidaten.

Beslutning om valg af kandidat træffes umiddelbart efter anden samtale.

Forventet tiltrædelse er 1. maj 2015.

Hvis du vil høre mere om stillingen og vores forventninger, er du velkommen til at kontakte centerchef Dorthe Nielsen på telefon 43 35 39 01 eller mobil nr. 40 46 30 14.