



Høje-Taastrup Kommune

Job- og personprofil

Borgerrådgiver

1. Stillingen og organisationen

Stillingen som borgerrådgiver i Høje-Taastrup Kommune er ledig til besættelse pr. 1. maj eller snarest muligt derefter.

Høje-Taastrup Kommune oprettede borgerrådgiverstillingen i 2007.

Formålet med borgerrådgivningsfunktionen er at give borgerne mulighed for hjælp og støtte til afdækning af deres rettigheder i forhold til sagsbehandlingen og deres retssikkerhed.

Borgerrådgiveren udgiver en årlig rapport som viser omfanget og typen af sager, der er behandlet samt kommer med anbefalinger til, hvad organisationen med fordel kan gøre anderledes for at forbedre sagsbehandlingen.

Det er samtidig vigtigt, at borgerrådgiveren kan fungere som mediator/mægler og bidrage til at få løst en uoverensstemmelse før den bliver til en konflikt. Heri ligger, at borgerrådgiveren skal bidrage til, at de to parter forstår hinandens synspunkter og bevæggrunde og når til enighed om løsningen af konflikten.

Endelig skal borgerrådgiveren kunne vejlede borgerne om de forskellige administrative klagemuligheder og -instanser.

Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser om:

- Sagsbehandlingen
- Den personlige betjening
- Udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed

Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser om:

- Indholdet i afgørelser
- Sagsbehandlingsfejl, hvor sagen kan indbringes eller er indbragt for
 - Administrativ klagemyndighed
 - Tilsynet
 - Ombudsmanden
 - Domstolene
- Erstatning eller andre privatretlige spørgsmål

Borgerrådgiverens arbejde retter sig mod tre forskellige målgrupper:

- **Borgerne:** Borgerrådgiveren behandler klager og henvendelser fra borgere, som er utilfredse med den sagsbehandling, der foretages i kommunen
- **Administrationen:** Hvis sagsbehandlingen på et fagområde i flere situationer giver anledning til bemærkninger eller kritik, giver borgerrådgiveren anbefalinger til ledelsen på området i forhold til, hvad der særligt bør iagttages fremadrettet, hvorefter ledelsen prioriterer indsatsen. Desuden kommer borgerrådgiveren med forslag til kompetenceudviklingsinitiativer i forhold til kommunens sagsbehandling overfor administrationen
- **Byrådet:** Borgerrådgiveren afgiver årligt en beretning til Byrådet om borgerrådgiverens erfaringsgrundlag. Heri redegøres for og typen af klager og sagsbehandlingsfejl, hvad der er blevet bedre/er lykkedes siden sidste redegørelse, og hvor der fortsat er udfordringer. Redegørelsen indeholder desuden anbefalinger til, hvad administrationen generelt bør have større eller ændret fokus på

Høje-Taastrup Kommune er en kommune i kraftig vækst, som er kåret som én af de mest attraktive bosætningskommuner for virksomheder. Vi er i gang med et af Danmarks største byudviklingsprojekter og har gang i mange andre spændende udviklingsprojekter.

Organisatorisk er kommunen ledet af en direktion og 12 centre (otte fagcentre og fire fællescentre), der hver ledes af en centerchef. Der er i alt ca. 3.700 medarbejdere ansat i kommunen, hvoraf de fleste sagsbehandlingsopgaver ligger i funktioner placeret på rådhuset, hvor der er ca. 400 medarbejdere i administrative funktioner.

Borgerrådgiveren ansættes direkte af og med reference til Byrådet. Dermed ønsker vi at sikre borgerrådgiverens uafhængighed. I det daglige referer borgerrådgiveren til Økonomiudvalget, som fastlægger rammerne for borgerrådgiverens afrapportering til Byrådet.

Borgerrådgiveren er leder for en fuldtids specialkonsulent, der er tilknyttet funktionen.

2. Borgerrådgiverens faglige og personlige kompetencer

Det forventes, at den nye borgerrådgiver har følgende faglige og personlige kompetencer:

- Indgående kendskab til forvaltningsret og de sagsbehandlingsregler, der er fastlagt i bl.a. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
- Evne til at sætte sig ind i kompliceret juridisk stof, herunder speciallovgivningen på de relevante områder
- Evne til at kunne foretage juridiske vurderinger i forhold til, om den enkelte borgers rettigheder er tilgodeset og sagsbehandlingen er sket i overensstemmelse med reglerne.
- En imødekommende og tryghedsskabende personlighed, som borgerne kan have tillid til
- Mediationskompetencer og evnen til at se situationen fra forskellige positioner
- Gode relationelle og kommunikative evner/kompetencer
- I stand til at udtrykke sig klart og forståeligt både skriftligt og mundtligt
- Kendskab til, hvordan en kommune arbejder og fungerer
- Evnen til at gå i konstruktiv dialog med fagcentrene om deres løsning af opgaverne, som kan bidrage til en positiv udvikling af den kommunale sagsbehandling

3. Ansættelsesbetingelser

Ansættelse sker efter overenskomst mellem KL og den relevante faglige organisation.

Stillingen besættes på overenskomstvilkår. Det årlige lønniveau er 550-600.000 kr. årligt ekskl. pension. Lønnen aftales konkret ud fra kandidatens baggrund og erfaringer.

4. Ansættelsesprocessen

Der er nedsat et ansættelsesudvalg bestående af:

- Økonomiudvalget
- Kommunaldirektør Lars Holte

Desuden deltager HR- og personalechef Hanne Borchersen ved ansættelsen.

Ansøgningsfristen udløber den 26. februar 2016. Ansøgninger bilagt CV sendes elektronisk via kommunens e-rekrutteringssystem.

Ansættelsesudvalget tager den 1. marts stilling til, hvem der indkaldes til første samtale, som finder sted den 7. marts. Ved første samtale er ansættelsesudvalget repræsenteret ved borgmester Michael Ziegler og kommunaldirektør Lars Holte.

Herefter tager ansættelsesudvalget stilling til, hvem der indkaldes til anden samtale, som finder sted den 14. marts. Ved anden samtale deltager hele ansættelsesudvalget (i alt 10 personer).

De kandidater, der går videre til anden samtale, vil skulle gennemføre en test, som foregår elektronisk via internettet. Der vil desuden blive indhentet referencer inden endelig beslutning om valg af kandidat. Dette sker efter konkret aftale med kandidaterne.

Inden anden samtale får kandidaterne resultatet af testen ved en samtale med HR- og personalechef Hanne Borchersen.

Beslutning om valg af kandidat træffes på Byrådets møde den 15. marts 2016.

Forventet tiltrædelse er 1. maj 2016.

Eventuelle spørgsmål til stillingen kan rettes til borgmester Michael Ziegler på telefon 43 99 38 98 eller kommunaldirektør Lars Holte på telefon 43 59 18 01.

Eventuelle andre spørgsmål til processen kan rettes til HR- og personalechef Hanne Borchersen på tlf. 20 42 05 26 eller pr. mail til HanneBo@htk.dk