

Job- og personprofil

## Leder af Borgerbetjeningen

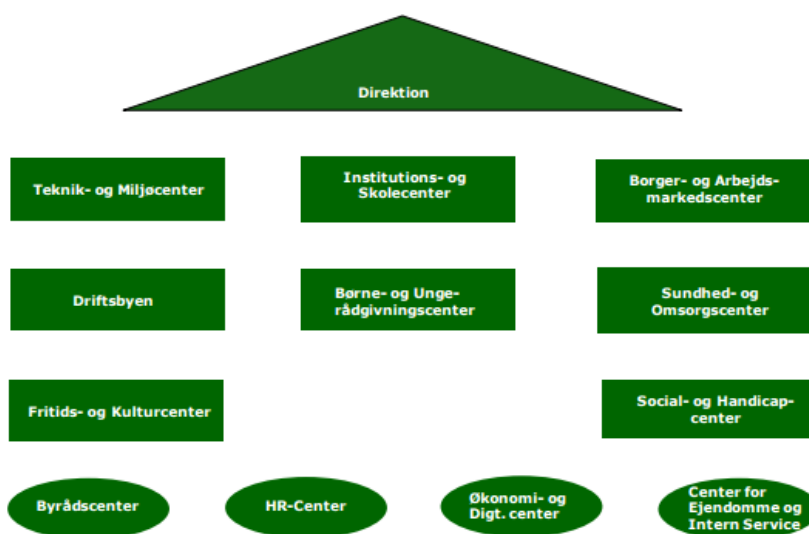
Vil du stå i spidsen for fremtidens borgerservice?

### 1. Stillingen og organisationen

Høje-Taastrup Kommune søger leder til Borgerbetjeningen, som er en del af Borger- og Arbejdsmarkedscentret.

Der er tale om et spændende job med et bredt ansvarsområde og udviklende opgaver bl.a. inden for digitale løsninger.

Høje-Taastrup Kommune er organisatorisk opdelt i 12 centre, heraf 8 fagcentre og 4 stabscentre.



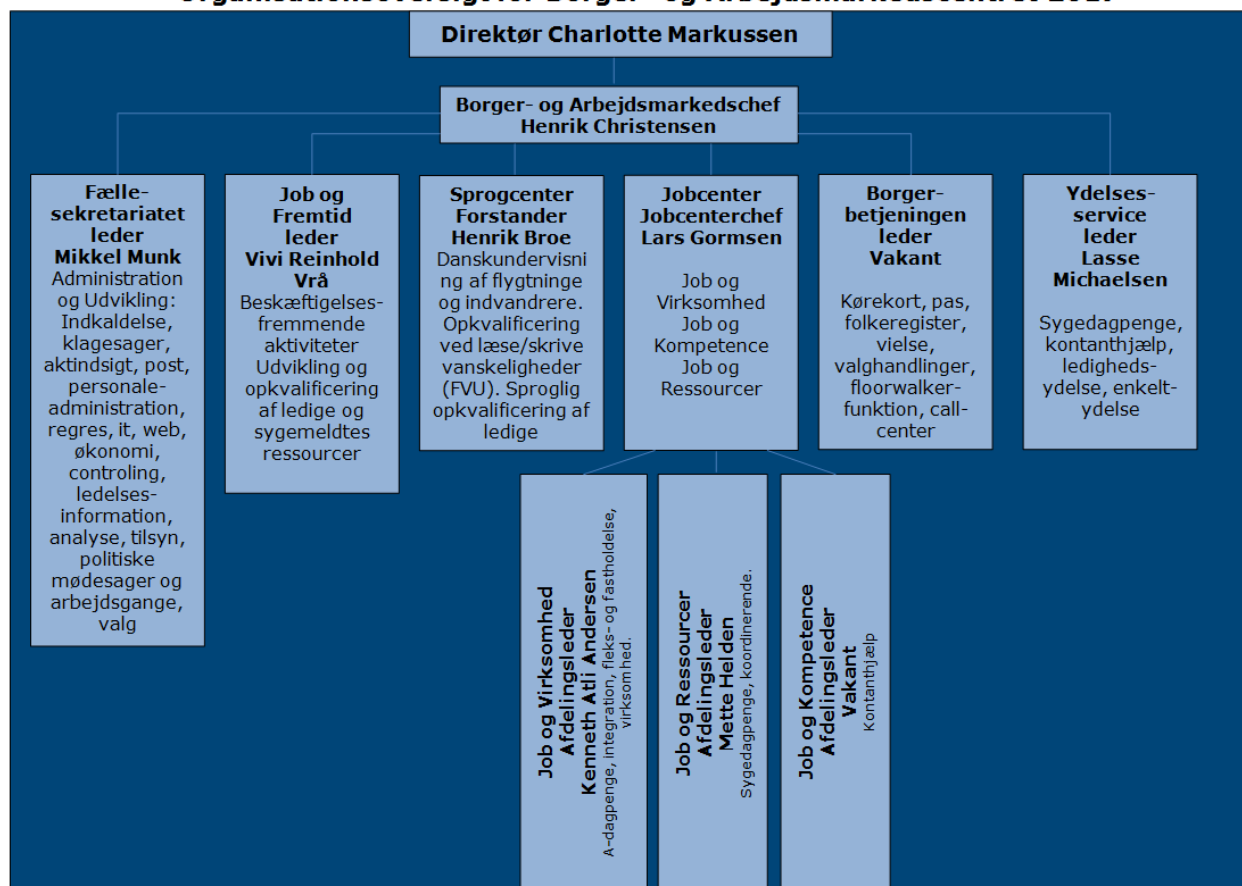
Lederen referer til centerchefen for Borger- og Arbejdsmarkedscentret.

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

Borger- og Arbejdsmarkedscentret består af følgende enheder:

- Jobcentret
- Ydelsesservice
- Borgerbetjeningen
- Fællessekretariat
- Job og Fremtid
- Sprogcentret

## Organisationsoversigt for Borger- og Arbejdsmarkedscentret 2017



## 2. Opgaver og udfordringer

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

- Kørekort og pas
- Folkeregister og vielser
- Valghandlinger
- Sundhedskort
- Bistand til borgere, der ikke er digitale
- Floorwalker-funktionen
- Information og visitation til resten af Rådhuset
- Modtagelse af diverse ansøgninger
- Callcenter – herunder afsøge muligheder for evt. fælleskommunalt Callcenter
- Arbejde målrettet med realisering af programmet "Fremtidens borgerkontakt",

På den korte bane bliver den vigtigste opgave for den nye leder – sammen med den øvrige ledergruppe - at bidrage til en vellykket opfølgning på en tidligere 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 den organisatoriske opbygning af centrets funktioner og opgaver. Der vil ske overflytning af administrative opgaver og medarbejdere fra andre afdelinger til Borgerbetjeningen.

Høje-Taastrup Kommune har igangsat et ambitiøst program "Fremtidens Borgerkontakt". Herunder er en række delprojekter som eksempelvis "Kulturforandring", implementering af "6 principper for god borgerkontakt", "Straksafklaring" og etablering af call-center, hvor afdækning af muligheder for evt. fælleskommunalt callcenter er en del af opgaven. Det forventes at den nye leder indgår aktivt i dette arbejde og evner at implementere og udvikle driften i takt med programmets udrulning.

Det bliver desuden et vigtigt succeskriterium for den nye leder at sikre, at Borgerbetjeningen leverer en ensartet, professionel og serviceorienteret tilgang til borgerservice i kommunen,

herunder at gøre Borgerbetjeningens personale til dygtige specialister 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.

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 Borgerbetjeningen, 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 Borgerbetjening.

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

Det er en forventning at den nye leder brænder for god personaleledelse, hvor alle medarbejdere ses som ressourcer, og hvor mangfoldighed er en værdi.

### 3. Faglige og personlige kompetencer

Vi søger først og fremmest en leder,

- der har service "som DNA" – og stor interesse for at arbejde med faglig udvikling heraf
- der brænder for personaleledelse
- der er generalist
- der er kreativ i forhold til at turde gå nye veje

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. Måske har du konkret erfaring med at arbejde med kundeservice. Ligeledes vil det være en fordel med en vis praktisk eller teoretisk viden om drift af offentlige virksomheder.

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

- 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 kan lede medarbejdere med udgangspunkt i en positiv og anerkendende tilgang.
- Du skal kunne motivere og inspirere dine medarbejdere til at omstille sig til nye krav og forventninger.
- Du er visionær og strategisk og kan sætte retning på forandringer.
- 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, og med dine nærmeste lederkollegaer.

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 19. februar 2017.

Første samtale finder sted 23. februar 2017. Ansættelsesudvalget tager herefter stilling til, hvem der skal indkaldes til anden samtale, som finder sted den 3. marts 2017.

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 2017.

Hvis du vil høre mere om stillingen og vores forventninger, er du velkommen til at kontakte centerchef Henrik D. Christensen på telefon 43 35 39 01 eller mobil nr. 23 69 35 68.