



SKIVEKOMMUNE



BESKRIVELSE AF RAMMER OG ROLLER SOM FAGLIG KOORDINATOR I BORGERSERVICE

Indledning

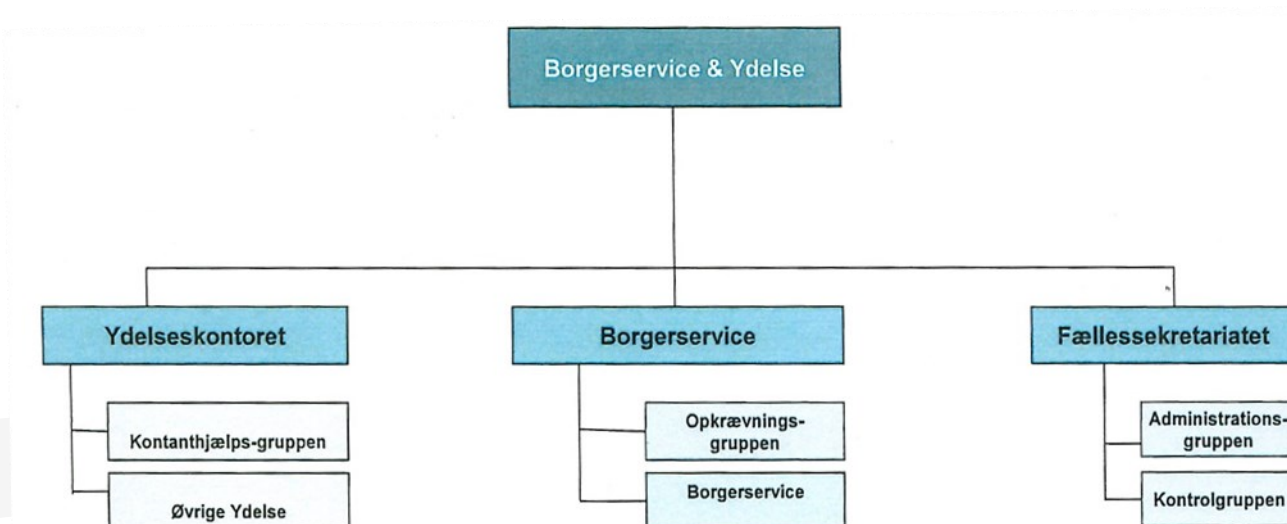
Dette notat er primært beskrivelse af rammer og roller som faglig koordinator i Borgerservice. Borgerservice er en del af Borgerservice & Ydelse, hvor der også er en faglig koordinator på Ydelseskontoret. Dele af notatet en generel beskrivelse af roller og rammer som faglig koordinator i både Borgerservice og på Ydelseskontoret, mens andre dele af notatet alene beskriver roller og rammer for den faglige koordinator i Borgerservice.

Borgerservice er en del af Borgerservice & Ydelse, hvor der er ansat 40 medarbejdere. Borgerservice & Ydelse af en del af Arbejdsmarkedsafdelingen og hører organisatorisk til i Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I Borgerservice er der ansat 15 medarbejdere.

Borgerservice har mange forskelligartede opgaver f.eks. opkrævning, pas, kørekort, NemID/MitID, folkeregister, sygesikring, vielser, udvidet helbrestillæg, valg, betjening af Den Digitale Hotline mv. Desuden er Borgerservice den fysiske indgang til Rådhuset og til det offentlige Danmark. Opgaverne er bestående af både borgerbetjening i vores ekspedition og de bagvedliggende opgaver.

Derudover har vi et selvbetjeningsområde, hvor vi bl.a. er behjælpelig med offentlige selvbetjeningsløsninger, fritagelse for digital post, udlevering af blanketter og modtagelse/vejledning af borgere, som henvender sig på kommunen.

Organiseringsdiagram Borgerservice & Ydelse



Ansvarsområder

Ansvaret for den faglige ledelse i hele Borgerservice & Ydelse er fordelt mellem sektionslederen og de to faglige koordinators for henholdsvis Borgerservice og Ydelseskontoret. Da Borgerservice & Ydelse dækker rigtig mange forskellige faglige områder, er der udpeget faglige fyrtårne på mange faglige områder. Det er medarbejdere med faglige kompetencer og viden inden for et specialområde. De faglige fyrtårne har deres faglige viden og indsigt efter lang tids erfaring fra området eller måske gennem et efteruddannelsesforløb. Nogle andre organisationer kalder denne funktion for faglige spydspidser eller særlige resourcepersoner. Det vil nogle gange være de faglige fyrtårne, der har den meget detaljerede og "nørdede" indsigt i det pågældende område. Det betyder, at den faglige udvikling på de enkelte områder ofte vil foregå i et samspil mellem den faglige leder, de faglige fyrtårne og medarbejderne.

Som faglig koordinator har man ikke økonomi- eller personaleansvar. Dette ansvar er placeret hos sektionslederen. Det er derfor også sektionslederen der gennemfører MUS-samtaler og f.eks. sygefraværssamtaler.

Specifikke arbejdsopgaver for den faglige koordinator i Borgerservice:

- Fordele og tilrettelægge de daglige arbejdsopgaver, bl.a. gennem udarbejdelse af en konkret plan for fordeling af de forskellige arbejdsopgaver, herunder udarbejdelse af rolleplaner over daglige arbejdsopgaver.
- Omsætte de overordnede mål og strategier i den daglige praksis i samarbejde med sektionslederen samt tilrettelægge opgaveløsningen, så den bedst muligt understøtter mål og strategier for Borgerservice & Ydelse.
- I samarbejde med de faglige fyrtårne, hjælpe med lovforklaring og informere om konsekvenser af ny lovgivning på de mange forskellige områder, som der arbejdes med.
- Udarbejde arbejdsgangsbeskrivelser i samarbejde med de faglige fyrtårne og medarbejderne.
- Faglig sparring af de enkelte medarbejder og ledelsen.
- Skal indgå i den daglige drift.
- Skal være opsøgende på nye digitale løsninger.
- Ansvar for, implementering af nye arbejdsopgaver og procedure overholdes.
- Sørge for at de relevante kompetencer bringes i spil inden ny opgaveløsninger på de enkelte områder.
- Have "en finger på pulsen" på, hvad der rører sig på de forskellige områder, såvel fagligt som trivsel.
- Bidrage til en åben og ærlig dialog.
- Være med til at prioritere arbejdsopgaver og dermed være med til at vurdere, hvad der er vigtigst.
- Bistå medarbejderne i sagsbehandlingen af vanskelige enkeltsager.
- Indkalde, planlægge og være mødeleder til faggruppemøder.
- Følge arbejdet i Den Digitale Hotline.
- Skal i samarbejde med sektionslederen holde sig ajour om der tilbydes kurser og uddannelse, der kan bruges til at dygtiggøre medarbejderne på de forskellige fagområder.
- Understøtte det gode samarbejde og koordinere på tværs af hele arbejdspladsen.
- Deltage i ledelsesgruppemøder i Borgerservice & Ydelse.
- Skal i samarbejde med medarbejdere og sektionsleder udarbejde plan for afvikling af ferie.
- I samarbejde med de faglige fyrtårne har den faglige koordinator ansvar for udarbejdelse af udbudsmateriale.
- Deltage i Lokal-MED møder.
- Bidrage med oplysninger ved budgetlægning og økonomifølgning.
- Skal efter aftale med sektionslederen lave ledelseskontrol f.eks. i forhold til NemID/MitID og søgninger i områdets fagsystemer.

Forventninger til baggrund og profil:

- Det vil være en fordel, hvis den faglige koordinator har et bredt kendskab til arbejdet i Borgerservice eller eventuelt til arbejdet i en anden kommunal forvaltning.
- At den faglige koordinator kan arbejde selvstændigt og tage ansvar for opgaveløsningen i Borgerservice.
- At den faglige koordinator har overblik, er handlekraftig og har positiv tilgang til udfordringer.
- Den faglige koordinator har en anerkendende tilgang, og at du samtidig kan sætte rammer for arbejdet.
- Kan skabe faglig og personlig respekt om dig som person.
- Kan have flere bolde i luften og stadig have styr på de forskellige opgaver.
- Er som person åben, nysgerrig, videns begærligt og har en god formidlingsevne.

Hvad er det, der kan tilbydes som faglig koordinator i Borgerservice:

En spændende stilling hvor der er stor variation i arbejdsopgaverne fra dag til dag. Den faglige koordinator får stor berøringsflade til både borgere og samarbejdspartnere. Samtidig vil man som faglig koordinator få stor mulighed for at påvirke retningen for den faglige og kulturelle udvikling i Borgerservice.

Den faglige koordinator indgår i ledelsesgruppen sammen med sektionslederen og faglig koordinator på Ydelseskantoret.



SKIVEKOMMUNE

Borgerservice & Ydelse

Skive Kommune

Torvegade 10

7800 Skive

Tlf.: 9915 5500

Mail: borgerservice@skivekommune.dk