



Job- og personprofil

Teamleder i Borgerservice

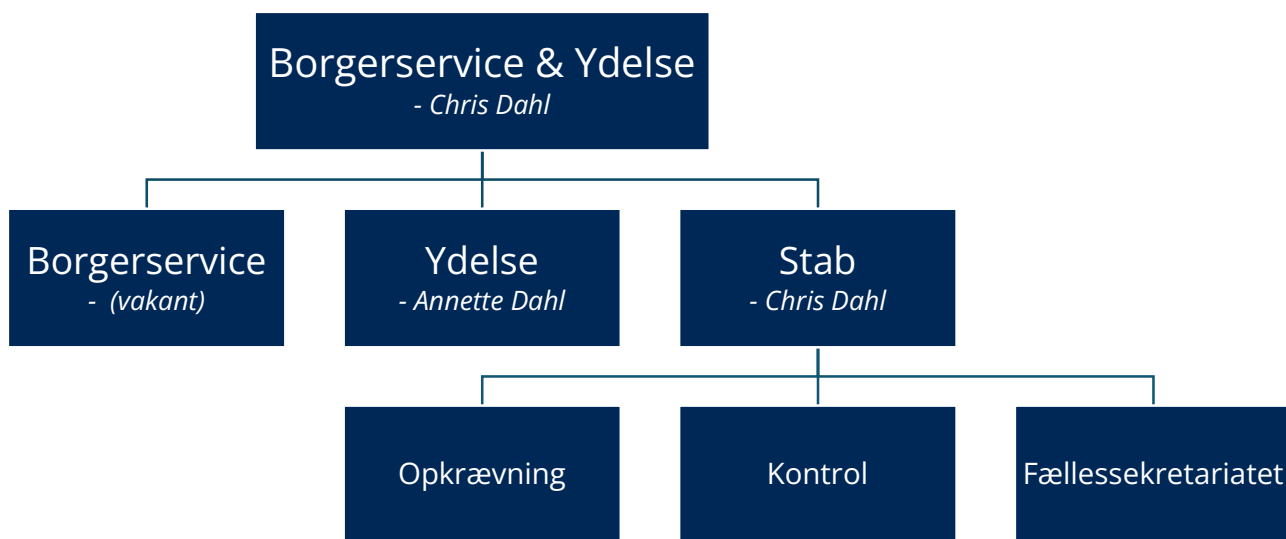
Borgerservice & Ydelse

Indledning

Borgerservice & Ydelse er en sektion under Arbejdsmarkedsafdelingen i Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Sektionen er sammensat af flere centrale funktioner, herunder Borgerservice, Ydelseskontor, Kontrolgruppen, Skive Kommunes opkrævning og Fællessekretariatet, hvor blandt andet Skive Kommunes hovedomstilling er forankret.

Organisering i sektionen



Sektionen er organiseret i tre ben bestående af Borgerservice, Ydelseskontoret og Staben, der indeholder Opkrævning, Kontrol og Fællessekretariatet. Den faglige ledelse er fordelt mellem sektionslederen og de to teamledere, der varetager den daglige og faglige ledelse af henholdsvis Ydelseskontoret og Borgerservice. Den samlede sektion består af knap 40 ansatte. Borgerserviceteamet består af 10 medarbejdere, hvoraf den ene medarbejder er delt mellem Borgerservice og Kontrol.

Beskrivelse af Borgerservice

Borgerservice fungerer som hovedindgangen for det offentlige Danmark - det er typisk hér, borgeren møder kommunen ansigt til ansigt. Kommunernes Borgerservice tilbyder alt lige fra det fysiske møde i ekspeditionen til digital og telefonisk vejledning og sagsbehandling. Borgerservice i Skive Kommune varetager ca. 13.000 - 15.000 borgerbetjeninge årligt. I Borgerserviceteamet varetages udover borgerbetjeningerne, en række sagsbehandlingsopgaver på flere områder, herunder folkeregister, vielser, sygesikring, pas, kørekort, helbrestillæg og MitID. Herudover sikrer Borgerservice vejledning af flere offentlige myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger. Da Borgerservice dækker mange forskellige faglige områder, er der udpeget faglige fyrtårne, som er medarbejdere med faglige kompetencer og viden inden for et specialområde.

Ansvar og opgaver i stillingen

Som teamleder i Borgerservice har du det daglige og faglige ansvar for at sikre en effektiv og velfungerende drift med fokus på både medarbejdertrivsel og høj kvalitet i opgaveløsningen. Du har ansvaret for at planlægge og fordele arbejdsopgaverne, så ressourcerne udnyttes optimalt, og medarbejderne oplever en god balance i deres arbejdsdag. Samtidig står du for at udarbejde vagtplaner og håndtere eventuelle ændringer ved sygdom eller andet fravær, så stabiliteten i driften bevares. Din rolle indebærer også en tæt faglig støtte til medarbejderne, hvor du sparrer og vejleder dem i forhold til lovfortolkning og hjælper med at håndtere komplekse enkeltsager med fokus på løsninger af høj kvalitet. Som en del af den daglige drift deltager du selv i både fysiske og telefoniske ekspeditioner, hvilket sikrer, at du har et praktisk indblik i teamets opgaver og udfordringer.

Derudover forventes det, at du er opsøgende og proaktiv i forhold til at identificere og implementere digitale løsninger og udviklingstiltag, der kan optimere arbejdsprocesserne og styrke kvaliteten af teamets opgaveløsning. Du har ansvaret for at implementere nye systemer, arbejdsprocesser og lovgivning, ligesom du leder projekter, der bidrager til Borgerservice' udvikling. Ledelsestilsyn på relevante fagområder og systemer er ligeledes en del af dine opgaver, hvor du sikrer, at kvaliteten i teamets opgaveløsning opretholdes.

Som mødeleder for både faggruppemøder og teammøder bidrager du til at udvikle samarbejdet i teamet og skaber en stærk faglig dialog.

Som teamleder indgår du i sektionens ledelsesgruppe, sammen med den anden teamleder og sektionslederen. Herudover er du del af sektionens Lokal-MED, hvor du sammen med den anden teamleder og sektionslederen udgør ledelsesrepræsentanterne. Lokal-MED består herudover af 3 medarbejderrepræsentanter.

Som teamleder har du ikke personale- eller økonomiansvar. Dette er placeret ved sektionslederen, der har det overordnede budgetansvar for sektionen og gennemfører alle MUS-samtaler, og sygefraværssamtaler.

Forventede kompetencer

Vi søger en teamleder, der er selvstændig og ansvarlig i sin tilgang til opgaveløsning og evner at engagere og motivere medarbejderne i Borgerservice. Det er vigtigt, at du bevarer et klart overblik, er handlekraftig og møder udfordringer med en positiv og løsningsorienteret tilgang, så du kan skabe fremdrift og stabilitet i en travl hverdag.

Din rolle kræver gode kommunikations- og formidlingsevner, hvor du kan opbygge og vedligeholde gode relationer til både kollegaer og samarbejdspartnere. Erfaring med at forstå og implementere ny lovgivning er en fordel, da du vil skulle anvende denne viden i den daglige drift og støtte medarbejderne i deres arbejde.

Det vil være en fordel, hvis du har erfaring fra offentlig forvaltning og evt. med fagområderne og opgaverne i Borgerservice, da dette vil styrke din forståelse af teamets behov og udfordringer. Du skal kunne skabe både faglig og personlig respekt omkring dit arbejde og din lederrolle ved at være synlig, åben, nysgerrig og passioneret omkring de faglige områder i Borgerservice.

Derudover lægger vi vægt på, at du har et ønske om at udvikle dig sammen med medarbejderne, hvor du bidrager til både din egen og teamets faglige vækst gennem samarbejde, dialog og engagement.

Igangværende processer og projekter i teamet og sektionen

KL's 5 pejlemærker for Borgerservice

KL har præsenteret fem fælleskommunale pejlemærker for fremtidens Borgerservice i kommunerne.

Pejlemærkerne sætter en ny ambitiøs retning for de tilbud, borgerne møder i Borgerservice.

Med pejlemærkerne ønsker kommunerne, at Borgerservice fortsat skal være stedet, hvor borgerne får en tryk og nem indgang til den offentlige sektor.

Affødt af de 5 pejlemærker og den hastige udvikling af det digitale Danmark, har Lokal-MED for nyligt vedtaget en strategisk retning for sektionen, kaldt "Mennesker først". Den strategiske retning skal implementeres i alle sektionens funktioner og sikre at der udover fokus på den digitale udvikling også sikres kvalificeret hjælp, vejledning og understøttelse af de digitalt udfordrede borgere.

Etablering af callcenter

Skive Kommune er i dag en del af Den Digitale Hotlines kontaktcenter, der er et fælleskommunalt kontaktcenter, der yder telefonisk vejledning på en række offentlige selvbetjeningsløsninger. Skive Kommune har valgt at udtræde af Den Digitale Hotline, til fordel for at etablere et lokalt forankret callcenter, der skal varetage denne funktion i fremtiden. Callcentret skal etableres i Skive Kommunes hoveddomstilling, hvor det er ambitionen, at vi på sigt skal skabe større værdi for borgerne ved at sikre lokal viden, bedre screening af borgernes behov og en højere grad af straksafklaring for de borgere der henvender sig med spørgsmål til deres sagsforløb.

Borgerservice & Ydelse

Skive Kommune

Torvegade 10

7800 Skive

Tlf.: 9915 5500

Mail: borgerservice@skivekommune.dk



SKIVEKOMMUNE