



Borgerrådgiver

Job- og personprofil

Maj 2024

Indhold

Indledning	3
Jobprofil	4
Personprofil	6
Ansættelsesproces	7

Indledning

Fredensborg Byråd søger en ny borgerrådgiver i en deltidsstilling på 17-20 timer.

Det er en attraktiv stilling af mange grunde:

- Du får en udfordrende, spændende og meningsfuld opgave, hvor du kan gøre en forskel for kommunens borgere.
- Det er en stilling, hvor du får gode muligheder for at arbejde bredt i kommunen med mangear- tede opgaver.
- Det er en stilling, hvor du kommer til at agere i et felt med mange interessenter: borgere, erhvervsdrivende, byråd samt kommunens mange ansatte på direktions-, ledelses- og medarbejderniveau.
- Der er fra alle sider positive forventninger til borgerrådgiverens arbejde.
- Du får mulighed for at blive en del af to velfungerende netværk, dels et landsdækkende net- værk af kommunale borgerrådgivere, der bl.a. har et godt samspil med Folketingets Ombuds- mand og Ankestyrelsen, dels et østdansk netværk af borgerrådgivere. I de to netværk er der en god udveksling af erfaring og gode muligheder for kollegial sparring.

Denne job- og personprofil indeholder for det første en beskrivelse af de væsentligste opgaver, som borgerrådgiveren vil stå over for (jobprofilen). For det andet indeholder den en beskrivelse af de kompetencer, som Fredensborg Kommune forventer, at borgerrådgiveren har (personprofilen).

Hvis du motiveres af opgaverne, og hvis du har kompetencerne, så bør du søge stillingen. Hvis du søger den, så forventer vi, at du i din ansøgning og i dit CV forholder dig til både jobprofilen og personprofilen. Vi forventer, at du viser noget af det, du kan, og at du fortæller, hvordan du vil gribe jobbet an.

Du kan sidst i profilen læse mere om selve ansættelsesprocessen.

Jobprofil

Borgerrådgiverfunktionen har hjemmel i lov om kommunernes styrelse § 65 e, som giver kommunerne mulighed for at oprette en uafhængig borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgivningen er en separat og selvstændig enhed, der fungerer uafhængigt af den kommunale administration og institutioner. Formålet med uafhængigheden er at sikre borgerrådgiveren neutralitet. Derfor refererer og rapporterer borgerrådgiveren til det samlede byråd.

Ansvarsområder og opgaver

Borgerrådgiveren vil få flere funktioner: Borgerrådgiveren er primært borgernes og de erhvervsdrivendes vejleder, rådgiver og stemme samt byrådets vagthund. Borgerrådgiveren skal samtidig med afsæt i sine erfaringer fra borgerhenvendelserne og i det omfang der er tid til det samarbejde med kommunens medarbejdere og ledere på alle niveauer om løbende at forbedre kvaliteten af sagsbehandling. Det gælder vejledninger, procedurer, kommunikation mv.

I 2023 var der 108 borgerrådgiversager. Sagerne fordeler sig bredt over kommunens fagområder lige fra det tekniske område til beskæftigelses- og handicapområdet.

Som borgerrådgiver har du ansvaret for at:

- Styrke retssikkerheden ved at påse, at kommunen overholder god forvaltningsskik og lovgivningen inden for det offentlige område
- Sikre, at der ydes god og korrekt service over for borgerne
- Sikre, at sagsbehandling samt dialog og kommunikation med borgere og erhvervsdrivende foregår i et forståeligt sprog
- Forebygge klager og understøtte læring af de klager, som kommer.

Det er en stilling med mange funktioner og forskellige typer opgaver, og som du selv skal være med til at udvikle. Konkret vil du bl.a. skulle arbejde med følgende:

- Fortsat skabe synlighed omkring borgerrådgiverfunktionen. Dette kan bl.a. ske gennem præsentationsbesøg og sociale medier
- Hjælpe borgere/erhvervsdrivende i forbindelse med klage- eller ankesager hos kommunen, herunder oversætte, mægle og mediere i sager mellem borger og kommune, hvor kommunikationen er gået i hårdknude
- Rådgive kommunalbestyrelsen, direktionen og ledelsen om forbedringsmuligheder i forhold til de problemstillinger, der opleves i borgerrådgiverfunktionen

Og i det omfang der er mulighed for det;

- Rådgive og være sparringspartner for kommunens medarbejdere i forbedring af borgerbetjening og sagsbehandling.
- Vejlede og undervise kommunens medarbejdere i relevante forvaltningsretlige emner og herigennem styrke praksis

Borgerrådgiveren vil have fysisk kontor på rådhuset i Kokkedal, men det forventes, at borgerrådgiveren også har arbejdstid i kommunens bysamfund. Til daglig vil du have et kollegialt fællesskab med medarbejderne i Center for Politik og Organisation.

Personprofil

Fredensborg Byråd forventer, at borgerrådgiveren har følgende faglige kompetencer:

- En fagligt relevant uddannelsesbaggrund, der understøtter evnen til at værne om borgernes retssikkerhed på alle de kommunale sagsområder. Det kan f.eks. være en juridisk kandidateksamen eller en socialrådgiveruddannelse, men andre uddannelser kan også være relevante
- Kendskab og gerne efteruddannelse inden for mediation
- Erfaring med juridiske problemstillinger i sagsbehandlingen i den kommunale sektor, gerne oparbejdet i en kommune. Det vil være en fordel med en særlig ekspertise inden for forvaltningslovens områder, herunder viden inden for den sociale lovgivning, beskæftigelseslovgivningen og den tekniske lovgivning
- Erfaring med de administrative sider af sagsbehandlingen, herunder evnen til at arbejde effektivt med administrative rutiner og rapporteringssystemer
- Erfaring med undersøgelser og rapportering med henblik på rapporteringen til byrådet og med henblik på eventuelle mere generelle undersøgelser eller udtagelse af stikprøver af bestemte sagskategorier til gennemgang
- Erfaring fra en politisk ledet organisation.

Ved vurderingen af kandidaterne til stillingen vil der også blive lagt vægt på de mere personlige egenskaber. Der forventes følgende personlige kompetencer:

- Du er udadvendt og initiativrig på en måde, hvor du skaber synlighed og relevans omkring stillingen
- Du besidder en stor både faglig og personlig integritet og troværdighed. Du evner at kommunikere og holde fast i de grundlæggende værdier, som stillingen værner om
- Du arbejder med en stor grad af selvstændighed og har en god ballast i at stå på egne ben og en robusthed, der gør at du trives i den særlige rolle
- Du er tillidsvækkende, empatisk og god til at bygge bro til mange forskellige typer mennesker og kolleger
- Du arbejder med en god struktur og systematik

Ansættelsesproces

Fredensborg Kommune har nedsat et ansættelsesudvalg, som gennemfører ansættelsesprocessen og indstiller til Byrådet. Byrådet beslutter ansættelsen. Ansættelsesudvalget består af:

- Thomas Lykke Pedersen, borgmester, Socialdemokratiet
- Hanne Berg, byrådsmedlem, Socialistisk Folkeparti
- Mie Stattau, byrådsmedlem, Venstre
- Per Frost Henriksen, byrådsmedlem, Socialdemokratiet
- Thomas von Jessen, byrådsmedlem, Konservative
- Mads Toftegaard, kommunaldirektør

Sekretariatschef Charlotte Mandøe deltager som sekretær for udvalget.

Du kan søge stillingen via kommunens hjemmeside, www.fredensborg.dk. Ansøgningsfristen er **den 19. maj 2024**.

Ansættelsesudvalget mødes den 21. maj og udvælger kandidater til første samtalerunde. Hvis du bliver udvalgt, så hører du fra os umiddelbart herefter. Vi gennemfører op til to samtalerunder. Første samtalerunde afvikles **den 4. juni**, og en eventuel anden samtalerunde afvikles **den 10. juni**.

Vi forventer, at ansættelsesudvalget indstiller til Byrådet om ansættelse i forlængelse af anden samtalerunde, og at byrådet træffer beslutning om ansættelse på sit ordinære møde **den 24. juni**. Den nye borgerrådgiver forventes at tiltræde **den 1. august 2024**.

Yderligere information

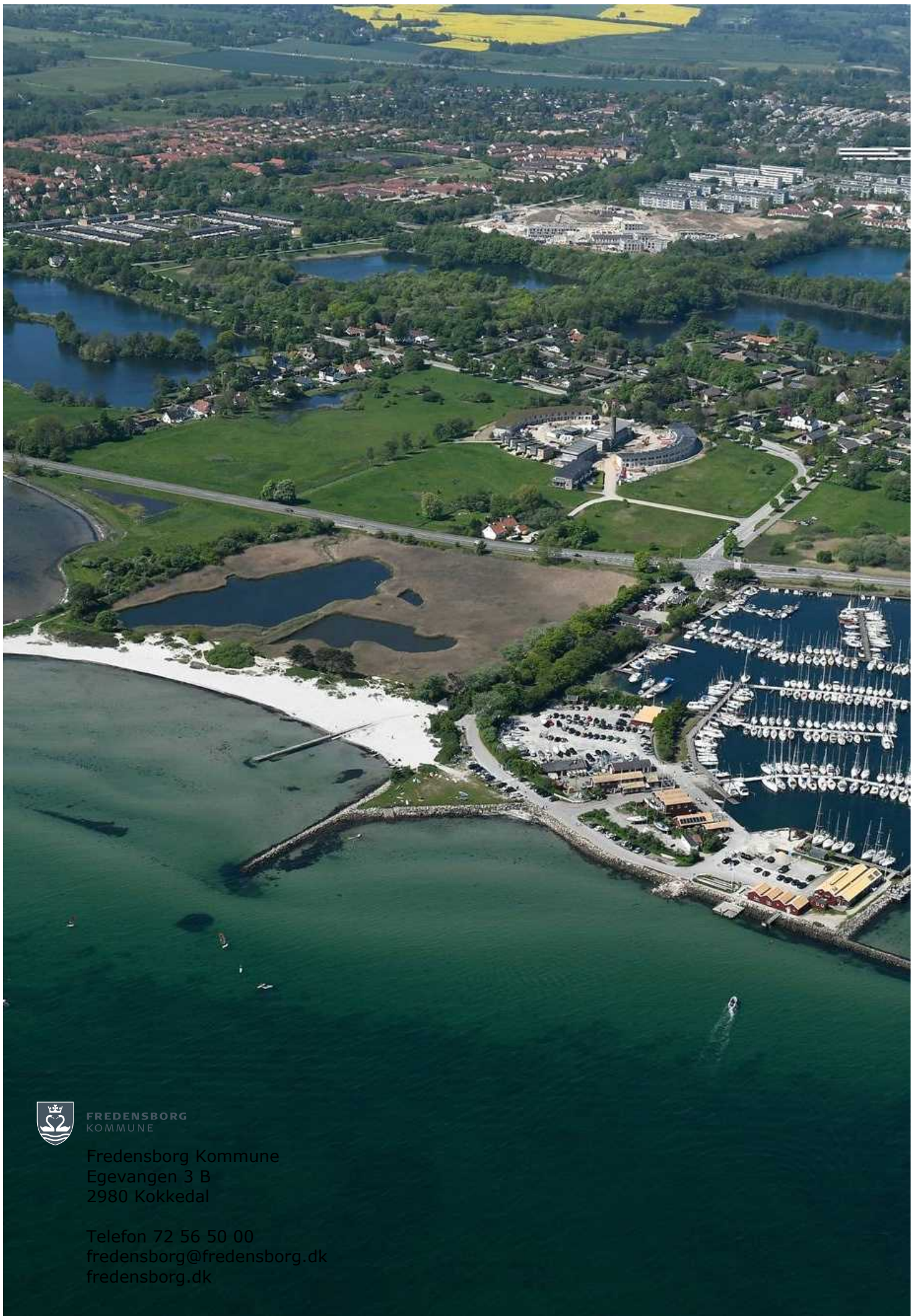
Stillingen som borgerrådgiveren er på deltid, med 17-20 timer om ugen. Det præcise antal timer aftales nærmere. Løn og ansættelse sker på grundlag af overenskomst mellem KL og den relevante organisation.

På www.fredensborg.dk kan du bl.a. læse om kommunens værdier, se information om kommunens politiske og administrative organisering m.m.

Hvis du har spørgsmål om jobbet, er du meget velkommen til at kontakte:

- Kommunaldirektør Mads Toftegaard på tlf. 2542 1892
- Borgmester Thomas Lykke Pedersen på tlf. 7256 5190

Vi glæder os til at høre fra dig.



FREDENSBORG
KOMMUNE

Fredensborg Kommune
Egevangen 3 B
2980 Kokkedal

Telefon 72 56 50 00
fredensborg@fredensborg.dk
fredensborg.dk