

Funktionsbeskrivelse for borgervejledere ved Næstved Bibliotek og Borgerservice

Funktionens indhold og opgaver

Borgervejlederen har en strategisk vigtig rolle. De er borgernes første – og måske eneste - møde med Næstved Kommune, og skal give borgeren en god oplevelse af dette møde. Det er borgervejlederens opgave at afdække borgernes behov og hjælpe dem til at løse problemet. Det gøres ved at besvare telefoniske opkald og personlige henvendelser fra borgerne, at give borgeren et konkret svar, når dette er muligt, eller at hjælpe borgeren videre til det rigtige sted.

Opgaver:

- Det personlige møde: at vejlede i selvbetjeningsløsninger, at give hjælp til at søge ydelser, at meddele og træffe afgørelser, at bestille dokumenter (f.eks. pas og kørekort), at guide borgerne til rette sted i kommunen og andre offentlige instanser
- Det telefoniske møde: at vejlede i selvbetjeningsløsninger, at straksafklare borgere når det er muligt eller at omstille til andet led i kommunen når det er relevant
- Indgå i afholdelse af valg og folkeafstemninger
- Desuden: Hjælp til tidsbestilling til borgerservice og andre centre i kommunen. Hjælp til biblioteksopgaver på et lokalbibliotek: oprettelse af lånere, opslag/udlån/aflevere i Cicero, opdaterer lånerforhold og modtage betalinger.

Det er altid første valg at straksafklare borgeren vha. selvbetjening.nu og evt. ved at slå op i fagsystemer.

Særligt for specialister:

- Sagsbehandling indenfor folkeregister, pas og kørekort
- BS2 – Borgerservices andetleds telefon
-

Krav til kvalifikationer og kompetencer

Du skal sætte dig ind i den enkelte borgers behov, og hjælpe borgeren til at hjælpe sig selv. Du skal kunne besvare henvendelser på et højt serviceniveau, hvor du er nysgerrig, venlig og imødekommende overfor borgere og kolleger. Du kommunikerer klart og altid på modtagerens præmisser.

Du i stand til at løfte opgaver både selvstændigt og i samarbejde, og er bevidst om, at du er en del af en medarbejdergruppe der arbejder på et fælles grundlag og mål.

Du er god til at samarbejde på tværs af centre, afdelinger, fagligheder og personlige forskelligheder.

Du skal kunne arbejde struktureret, men samtidigt kunne håndtere en stor variation i daglige opgaver, samt et varierende skift i borgerhenvendelser.

Du søger aktivt feedback, sparring og evaluering for at udvikle og forbedre servicen i kontaktcenteret.

Du holder dig opdateret i kommunens selvbetjeningsløsninger, samt selvbetjeningsløsninger i borger.dk, skat.dk etc. Du skal kunne omsætte og formidle denne viden til borgerne.

Du har stor interesse for det digitale område/er digitalt kompetent og mestrer en bred vifte af fag- og støttesystemer. Du kan arbejde på tværs af flere fagsystemer samtidig. Du skal kunne anvende, beherske og være opdateret i relevante IT-systemer, herunder Office pakken, e.Doc, Selvbetjening.nu, HenVen, Borger.dk, Frontdesk, Cpr. register, Cicero og en række fagsystemer.

Du kommunikerer rettidigt og i øjenhøjde med ledelsen, når det drejer sig om udfordringer i opgaven.

Ansvar og beføjelser

Alle medarbejdere har mulighed for at handle per konduite med udgangspunkt i den fælles kerneopgave og kommunens værdigrundlag.

Organisatorisk placering:

Borgervejlederne refererer til afdelingslederen for Borgervejledningen, Julie Ertmann Busborg

KDE 20230308