

Afdelingschef for Borgerservice i Frederiksberg Kommune

Frist:
15-09-2025

Kontaktperson:
Jesper Ralfkiær Jørgensen (tlf. 20 46 89 67)

Vil du præge det indtryk, Frederiksberg Kommunes borgere får, når de møder deres kommune? Er du god til at styrke det tværgående samarbejde i en stor, kompleks og politisk styret organisation? Og kribler det i fingrene på dig for at udvikle nye tekniske løsninger der understøtter det gode møde mellem kommune og borgere?

Så har vi en stilling, der kan interessere dig.

Hvem er vi: Borgerservice

Borgerservice er Frederiksberg Kommunes ansigt udadtil. Afdelingen har i dag 45 faste medarbejdere og 200.000 årlige kontakter med borgerne. Afdelingen tager imod alle telefonopkald til kommunens hovednummer, mails og digital post samt fysisk betjening af borgere, der har brug for bl.a. pas og kørekort. Borgerservice består også af folkeregister, vielser, valg m.m. Afdelingen er delt i tre teams med hver sin teamleder og selv vil du som afdelingschef referere til vicedirektøren for Fælles Stabe, der refererer direkte til direktionen.

Opgaven

En væsentlig del af din opgave er, at være den samlende figur – både indenfor Borgerservice og ud mod resten af kommunens afdelinger og eksterne samarbejdspartnere. I afdelingen er der mange forskellige funktioner og tilsvarende fagligheder. Det er væsentligt at styrke blikket på hvad vi er fælles om og hvor vi kan trække på hinandens fagligheder. Uden for afdelingen er Borgerservice en del af det relativt nystiftede Fælles Stabe, hvor vi øver os på at nedbryde siloer og bane vejen for nemmere tilgange og sammenhængende processer. Du vil selv blive en del af ledergruppen i Fælles Stabe.

Fremtiden

På mange parametre klarer Borgerservice sig godt og borgerne har en meget høj tilfredshed med den betjening, de modtager i Borgerservice. Du skal igennem din daglige driftsledelse medvirke til at det fortsætter, samtidig med at du stiller dig i spidsen for afdelingens udvikling, både nye initiativer og det, der allerede er igangsat.

Kommunen implementerer henover sommeren et nyt telefonsystem, hvor Borgerservice er systemejer. Samtidig forbereder vi en ny strategi for henvendelseskanaler til kommunen. Vi drømmer om at udnytte nye muligheder i platformen og sætte øget fokus på brug af data og AI til at løfte kommunens samlede borgerbetjening. Derudover analyserer vi på, hvordan vi kan optimere håndteringen af mails og ser frem til at høre dine bud på, hvor der kan ligge udviklingspotentialer for en kommunal borgerservice i 2025. Du skal dog samtidig sikre, at der fortsat også er god hjælp med fysisk betjening til dem, hvor det digitale er en udfordring.

Profilen

Vi håber, at du har ledererfaring fra et tilsvarende niveau og gerne fra en politisk styret organisation. Det vil være en stor fordel, hvis du tidligere har været leder for en driftsorganisation med fokus på service, og forhåbentlig har du i den forbindelse fået et vist indblik i tekniske løsninger – nok til at kunne understøtte udviklingen af digitale løsninger.

Både medarbejdere og lederkollegaer ønsker sig en leder der arbejder inddragende og tillidsbaseret og med nysgerrighed og åbenhed inddrager medarbejdersiden i dine ledelsesmæssige beslutninger. Du kan læse mere om stillingen og organisationen i jobprofilen [HER](#)

Løn og ansættelsesforhold

Løn og ansættelsesvilkår er i henhold til cheftalen og matcher stillingen.

Starttidspunktet for ansættelsen forventes at være den 1. november 2025.

Ansættelsesproces

Ansøgning samt cv skal være modtaget senest mandag den 15. september 2025 kl. 8.00. Samtaler afholdes torsdag den 18. september. For kandidater der går videre til 2. runde afholdes samtaler fredag den 26. september. Der bruges personligheds- og kognitivtest i forbindelse med 2. samtalerunde.

For yderligere oplysninger om stillingen kan du kontakte vicedirektør Jesper Ralfkiær Jørgensen på telefon 20 46 89 67 eller sekretariatsleder Merete Elisabeth Røder på 28 98 25 04.

Frederiksberg er en levende by med et dynamisk bysamfund. Byens sjæl bygger på vores historie og klassiske arv og er med til at præge den spændende udvikling af Frederiksberg som en grøn, sund og pulserende del af Hovedstaden.

Vi er en moderne kommune, der betjener 104.305 borgere. Frederiksberg Kommune ønsker at fremme ligestillingen og opfordrer derfor alle kvalificerede til at søge uanset alder, handicap, race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, kønsidentitet, kønsudtryk eller kønskaraktæristika eller national, social eller etnisk oprindelse.