

Leder til borgerbetjening og hovedkontaktcenter i Borgerservice Frederiksberg

Leder med udviklingsprofil til borgerbetjening og hovedkontaktcenter i Borgerservice Frederiksberg

I Frederiksberg Kommune har vi en særlig tilgang til borgerservice: Vi ønsker at give vores borgere en service, der både er effektiv og personlig. 'Særlig' betyder hos os både hurtigt og enkelt – og skræddersyet til den enkelte. I Borgerservice arbejder vi hver dag for at levere begge dele. Derfor søger vi nu en leder, der har erfaring med personaleledelse og brænder for at udvikle, digitalisere og optimere serviceoplevelsen.

Lige nu er hele afdelingen optaget af kommunalvalget. Når det er vel overstået, så har vi en række opgaver, du som leder af borgerbetjeningen og hovedkontaktcenteret, skal løse:

Datadrevet driftsstyring.

Vi bruger vores systemer og data i den daglige tilrettelæggelse af vagtplaner og vi har etableret en mødestruktur der understøtter en bemanding der tilgodeser borgernes behov. Det arbejde skal yderligere udbygges med flere data, mere opfølgning og udbygning. Det vil være den primære driftsopgave i begge teams.

Optimering af arbejdsgange.

Vi ved der er potentiale for at tilrettelægge vores arbejdsgange, så det både bliver bedre og hurtigere. Vi ved også at der er nye systemer og muligheder på markedet, som kan være med til at udvikle vores service og udnytte vores ressourcer bedst muligt. Du skal motiveres af ønsket om at udvikle og forandre – og du skal have erfaring med at gennemføre forandringer.

Tværgående samarbejde.

Vi har fået et nyt telefonsystem i Frederiksberg Kommune. Vi skal have en tværgående governance for brugen af systemet, tværgående servicemål og ledelsesinformation – og vi skal udnytte mulighederne i systemet for at levere en bedre telefonservice til borgerne. Du skal være stærk i det relationelle og trives i at arbejde i en udadvendt funktion på tværs af en stor organisation.

Kompetenceudvikling.

Vores vigtigste ressource er vores medarbejdere, som allerede i dag har et højt kompetenceniveau. Du skal fortsætte arbejdet med at sikre, at der i de daglige strukturer prioriteres tid til vidensudveksling, oplæring, udvikling og andre aktiviteter, der sikrer at de medarbejdere, som betjener borgerne på telefon eller i fronten har mest mulig viden og de bedste forudsætninger for at servicere Frederiksbergs borgere.

Hvis du synes opgaverne lyder spændende, så læs gerne videre og send os en **ansøgning inden 3. november**.

Din profil

- Min 2-3 års ledelseserfaring
- Relevant uddannelsesmæssig baggrund – gerne suppleret med ledelsesuddannelse
- Tillidsfuld og anerkendende ledelsesstil med fokus på trivsel, drift og udvikling
- God til at skabe relationer og samarbejde på tværs af opgaver
- Erfaring med vagtplanlægning og ressourceoptimering
- Erfaring med digitalisering og nye teknologier
- Blik for det strategiske og visioner for fremtidens Borgerservice
- Det er en fordel at du har erfaring fra en politisk styret organisation.

Om Borgerservice

Afdelingen har i dag 45 medarbejdere fordelt på 3 teams, der varetager forskellige opgaver og funktioner. Det fremgår af organisationsdiagrammet nedenfor. Selvom vi er organiseret i teams, så ser vi opgaverne på tværs – hvis opgaven kan løses bedre, mere effektivt og til fordel for borgerne; så går det forud for de organisatoriske streger.

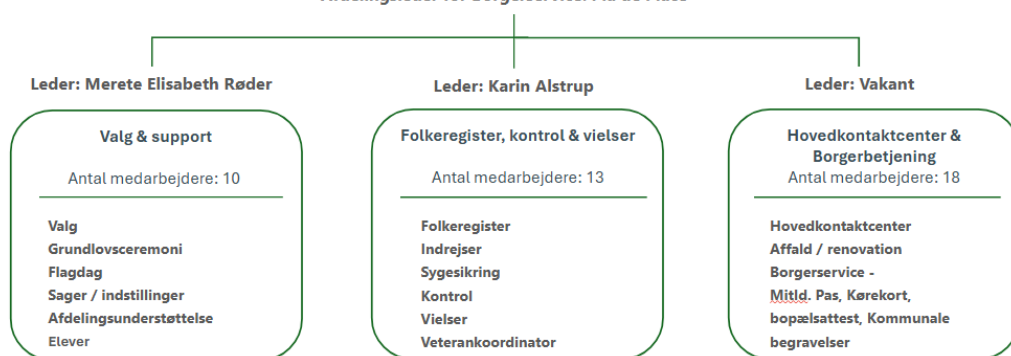
Du bliver en af fire ledere i Borgerservice, hvoraf den ene er din nærmeste leder, Afdelingsleder for Borgerservice Pia de Place. De to andre ledere er Merete Røder og Karin Alstrup.

Ambitionen for vores ledelsesteam er, at vi skal være et stærkt og komplementært ledelsesteam.

Det gør vi ved at have fokus på de samlede kompetencer og ved at arbejde på tværs og sætte fælles retning for Borgerservice. Vi arbejder med at organisere og strukturere opgavestyringen på tværs med afsæt i data og systemunderstøttelse. Vi har mange ideer til udvikling og meget vi gerne vil! Vi søger en leder, der gerne vil være en del af Borgerservices udvikling fremover.

Borgerservices organisering

Afdelingsleder for Borgerservice: Pia de Place



Praktiske oplysninger

Stillingen er fuld tid og ønskes besat snarest muligt. Løn og ansættelsesvilkår sker i henhold til gældende overenskomst. Ved ansættelsen indhenter vi straffeattest.

Ansøgningsfrist er mandag den 3. november 2025.

Vi holder samtaler torsdag den 6. november. Der vil være 2 samtalerunder og 2. samtale afholdes tirsdag den 11. november. Har du fået lyst til at høre mere om stillingen, er du velkommen til at kontakte afdelingschef for borgerservice, Pia de Place, på telefon 2898 2113 eller leder af Folkeregister, kontrol og vielser, Karin Alstrup 2898 2522.

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 kønskarakteristika eller national, social eller etnisk oprindelse.