

JOB- OG PERSONPROFIL: BORGERRÅDGIVER I STEVNS KOMMUNE

Job- og personprofil

Profilen er udarbejdet i forbindelse med rekruttering af en uvildig borgerrådgiver til Stevns Kommune.



Job- og personprofil for Stevns Kommunes borgerrådgiver

Baggrund

Stevns Kommune ønsker at styrke dialogen mellem borgere og kommune samt understøtte borgernes retssikkerhed i mødet med den kommunale forvaltning.

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i 2021 og er organiseret efter styrelseslovens § 65 e. Borgerrådgiveren ansættes af og refererer direkte til kommunalbestyrelsen og arbejder uafhængigt af den øvrige forvaltning.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til en konstruktiv dialog mellem borgere og kommune samt at understøtte kvaliteten i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren skal samtidig bidrage til organisatorisk læring ved at formidle erfaringer fra borgerhenvendelser og klager til den administrative ledelse og kommunalbestyrelsen samt ved at bidrage til at disse erfaringer bliver omsat til praksisnær kompetenceudvikling i organisationen.

Som en del af stillingen kan der også være opgaver knyttet til funktionen som Stevns Kommunes veterankoordinator.

Om stillingen som borgerrådgiver

Borgerrådgiverens overordnede opgave er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiveren fungerer som en uafhængig instans, der kan hjælpe borgere med at forstå kommunens afgørelser, finde vej i den kommunale organisation og genskabe dialogen mellem borger og forvaltning, hvis samarbejdet er gået i hårdknude.

Borgerrådgiveren bidrager samtidig til at skabe læring i organisationen på baggrund af erfaringer fra borgerhenvendelser.

En vigtig del af rollen er desuden at arbejde aktivt for at gøre borgerrådgiverfunktionen synlig og tilgængelig for kommunens borgere.

Dette kan blandt andet ske ved at være til stede forskellige steder i kommunen og møde borgerne der, hvor det giver bedst mening.

Kommunalbestyrelsen har godkendt vedtægter for Stevns Kommunes borgerrådgiver, som angiver rammen for rådgiverens overordnede funktion, formålet med borgerrådgiveren m.v.

Med afsæt i vedtægten kan anføres, at borgerrådgiverens primære opgaver vil være:

Dialog og rådgivning i konkrete sager

- rådgive og vejlede borgere om kommunens afgørelser og sagsgange
- hjælpe borgere med at forstå breve, afgørelser og klagemuligheder
- bidrage til dialog og mægling mellem borger og forvaltning
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og borgerbetjening

Bidrag til læring og udvikling

- identificere mønstre i borgerhenvendelser og klagesager
- formidle erfaringer og anbefalinger til ledelsen og organisationen
- bidrage til dialog om god forvaltningsskik, sagsbehandling og borgerbetjening

- understøtte læring og udvikling i organisationen

Synlighed og tilgængelighed

- arbejde aktivt for at gøre borgerrådgiverfunktionen kendt blandt kommunens borgere
- være tilgængelig for dialog med borgere om deres oplevelser med kommunen

Afrapportering

Borgerrådgiveren udarbejder en årlig beretning til kommunalbestyrelsen, der indeholder erfaringer og anbefalinger.

Herudover kan borgerrådgiveren løbende orientere kommunalbestyrelsen om relevante temaer eller problemstillinger.

Borgerrådgiveren kan også efter aftale med kommunalbestyrelsen gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Afgrænsning

Borgerrådgiveren kan således ikke:

- træffe afgørelser eller ændre afgørelser truffet af kommunen
- behandle klager over politiske beslutninger
- behandle spørgsmål om kommunens personale- og ansættelsesforhold
- behandle sager, der er indbragt for lovhjemlede klageorganer, det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- behandle sager, der ligger uden for kommunens virksomhed

Funktionen som veterankoordinator

Som en del af stillingen forventer vi, at der også kan være opgaver knyttet til funktionen som kommunens veterankoordinator.

Funktionen forventes som udgangspunkt at udgøre en mindre del af stillingen, og omfanget vil variere afhængigt af behovet.

Veterankoordinatoren fungerer som indgang til kommunen for veteraner og deres pårørende og bidrager til at skabe overblik og sammenhæng i kontakten til kommunen, særligt hvis en veteran har behov for kontakt til flere dele af kommunen.

Veterankoordinatorens opgaver omfatter blandt andet:

- at være kontaktpunkt for veteraner og deres pårørende
- at vejlede om kommunens tilbud og hjælpe med at finde den rette indgang i kommunen
- at bidrage til koordinering, hvis en veteran er i kontakt med flere dele af kommunen
- at understøtte dialogen mellem veteranen og relevante fagområder

- at samarbejde med eksterne aktører som Veterancentret og relevante organisationer

Veterankoordinatoren har ikke myndighedskompetence og varetager ikke sagsbehandling. Myndighedsopgaver varetages fortsat af de relevante fagområder i kommunen.

Kompetenceprofil

Vi forestiller os, at Stevns Kommunes kommende borgerrådgiver har en relevant videregående uddannelse, fx cand.jur., cand.soc.jur. eller tilsvarende.

Det er en fordel, hvis kandidaten har erfaring fra en kommune eller anden offentlig myndighed og et godt kendskab til offentlig forvaltning og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren skal have et solidt kendskab til forvaltningsret og de sagsbehandlingsregler, der følger af blandt andet forvaltningsloven, offentlighedsloven og databeskyttelsesreglerne.

Derudover forventes det, at borgerrådgiveren:

- kan arbejde selvstændigt og struktureret
- har stærke relationelle kompetencer og kan skabe tillid hos både borgere og medarbejdere
- kan kommunikere klart og forståeligt både mundtligt og skriftligt
- kan håndtere komplekse problemstillinger og bevare overblikket
- kan identificere mønstre i enkeltsager og omsætte erfaringer til organisatorisk læring
- kan bidrage til at omsætte erfaringer, opnået i rollen som borgerrådgiver, til konkret læring og udvikling i organisationen

Det er en fordel, hvis kandidaten har erfaring med konfliktmægling, dialogprocesser eller anden borgernær rådgivning.

Ansættelsesbetingelser

Stillingen er en deltidsstilling på 25 timer ugentligt.

Borgerrådgiveren ansættes af Stevns Kommunes kommunalbestyrelse og refererer direkte til denne.

Løn- og ansættelsesvilkår aftales efter gældende overenskomst mellem KL og den relevante faglige organisation.

Ansættelsesprocessen

Der er nedsat et ansættelsesudvalg bestående af:

- Borgmester Anette Mortensen
- Formand for udvalget Familier, Børn og Læring Julie Hoff Sørensen



- Kommunalbestyrelsesmedlem Line Krogh Lay
- Centerchef for Politik & Organisation Annette Kjær

Ansøgningsfristen udløber den 5. april 2026. Ansøgninger bilagt cv sendes elektronisk via kommunens rekrutteringssystem.

Efter endt ansættelsesfrist tager ansættelsesudvalget stilling til, hvem der indkaldes til første samtale som finder sted den 13. april 2026.

Efter første samtale tager ansættelsesudvalget stilling til, om der indkaldes til anden samtale, som evt. vil finde sted den 20. april 2026.

Der vil desuden blive indhentet referencer inden endelig beslutning om valg af kandidat. Dette sker efter konkret aftale med kandidaten/kandidaterne.

Kommunalbestyrelsen godkender ansættelse af kandidat den 23. april 2026 efter indstilling fra ansættelsesudvalget.