

Jobbeskrivelse for Borgervejleder

Borgervejlederen skal hjælpe og vejlede borgere, der oplever problemer i dialogen med Viborg Kommune. Borgervejlederen skal formidle kontakt og styrke dialogen mellem borgeren og de respektive afdelinger samt medvirke til en smidig sagsbehandling.

For at leve op til målsætningen om kontakt og dialog er det vigtigt, at borgervejlederen har et velfungerende internt netværk til alle afdelinger.

Formålet er, at borgervejlederen igennem dialog med afdelingerne medvirker til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening. Med baggrund i optimal udnyttelse af ressourcerne og den kapacitet funktionen besidder, skal borgervejlederen bruge sin viden og erfaring fra klagerne til at yde uvildig rådgivning og vejledning til afdelingerne. Dette sker som et naturligt led i borgervejlederens daglige arbejde og gennem kursusvirksomhed og deltagelse i personalemøder, ledermøder m.v. Borgervejlederen bruger altså sine erfaringer aktivt med det formål at skabe læring i organisationen.

Borgervejlederen skal have erfaring med og viden om borgerkontakt, jura og god forvaltningsudøvelse.

Borgervejlederen er ligesom kommunens øvrige medarbejdere underlagt de almindelige regler om offentlighed, tavshedspligt og habilitet i offentlighedsloven og forvaltningsloven m.v.

Borgervejlederen kan:

- Guide borgere, som ikke ved, hvor man skal henvende sig med et givent spørgsmål eller klage.
- vejlede borgere, som har vanskeligt ved at forstå information fra Viborg Kommune.
- vejlede borgerne om klagemuligheder i forhold til kommunens sagsbehandling, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.
- Formidle kontakt og styrke dialogen mellem borgeren og afdelinger.
- Udøve en uvildig rådgivnings- og vejledningsfunktion for hele kommunens virksomhed i såvel det daglige samarbejde som i forbindelse med dialog med ledergrupper og gennem kursusvirksomhed m.v.

Borgervejlederen kan ikke behandle:

- Klager over det faglige indhold i kommunale sager og ændre på indholdet i en afgørelse, der er truffet.
- Sagen, hvis der er en anden klageinstans, som skal tage stilling til klagen.
- Sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- Klager over det serviceniveau, der er vedtaget politisk eller fastlagt i loven.
- Sager vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold.

Borgervejlederen er fysisk placeret på Viborg Rådhus, men har faste træffetider på Hovedbiblioteket i Viborg.

I borgervejlederens information til borgeren vil der blive lagt vægt på betydningen af, at borgeren i første omgang retter henvendelse til den relevante sagsbehandler eller ledelsen i den ansvarlige afdeling.

Borgervejlederen vil derfor videresende borgerens henvendelse til videre behandling i den ansvarlige afdeling.

Borgervejlederen er organisatorisk placeret i Borgerservice og refererer til biblioteks- og borgerservicechefen.

Borgervejlederens forventede tidsforbrug er 18,5 time pr. uge, svarende til en halvtidsstilling.