

Nummer: 2878
Titel: Offentlig forvaltning og sagsbehandling
Kort titel: off
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 03-05-2022 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Jobområdet er offentlig forvaltning af samfundets anliggender. Området er traditionelt opdelt i kommunale, regionale og statslige forvaltningsopgaver, hvor opgaverne varetages af offentlige forvaltningsenheder.

Jobområdet omfatter sagsbehandling, herunder myndighedsudøvelse, forvaltningsopgaver samt administration af områderne. Med administration af områderne henvises der til personaleadministration, økonomifunktioner og interne service- og informationsopgaver i tilknytning til sagsbehandling, myndighedsudøvelse og forvaltning.

AMU-målgruppens typiske arbejdsfunktioner omhandler sagsbehandling med mange aspekter, awareness, automatisering af opgaver, kontrolfunktioner, compliance, databehandling især af fortrolige oplysninger (GDPR), servicering af borgerne og virksomheder med øje for diversiteten, varetagelse af intern service i forvaltningen med øje for diversiteten, deltagelse i politikerbehandling, deltagelse i lovforberedende arbejde og i analysearbejde foretaget af forvaltningen samt arbejde med strukturer i og omkring implementering af bæredygtighed i forvaltningsenheder og institutioner. AMU-målgruppen, som omfatter faglærte og ufaglærte administrative medarbejdere, varetager både selvstændige arbejdsopgaver og assisterende funktioner indenfor jobområdet i samarbejde med andre personalegrupper og eksterne aktører.

Sagsbehandling er funktioner, der traditionelt foregår ved udveksling af informationer mellem myndigheder og borgere/virksomheder samt myndigheder imellem og med afgørelser på baggrund af mere eller mindre fastlagte regelsæt. Opgaver, som er forbundet med myndighedsudøvelse varetages ofte samtidigt med, at der er tale om en servicefunktion i forhold til borgere.

Forvaltningsopgaverne afgrænses til forvaltning af gældende love, bekendtgørelser og andre typer af politisk vedtagne regler, herunder den tilknyttede planlægning, gennemførelse og opfølgning. En stigende kompleksitet i lovgivningsarbejdet, og hastigheden af ændringer i regelsæt gør, at der foregår en øget *specialisering* af arbejdet. Med specialiseringen sker en opgaveglidning, der peger frem mod en akademisering af jobområdet. Dette kan betyde øgede uddannelseskrav til AMU-målgruppen. Desuden udføres flere rutinegjorte jobfunktioner efterhånden af kontorrobotter. Denne udvikling medfører et øget krav til forskellige menneskelige kompetencer hos medarbejderen. Bl.a. kompetencen til kritisk tænkning, kreativitet, curiositet, karakterdannelse, koncentration, kommunikation og kollaboration samt nysgerrighed og lyst til at deltage i at skabe forandringer.

En mere markedsorienteret offentlig sektor og decentralisering har medført øget brug af udlicitering og friere borgervalg. Det medfører, at driftsmæssige opgaver kan varetages af private aktører og selvejende institutioner, og at medarbejderne på forvaltningsenhederne herigennem får nye opgaver i form af udlicitering og kontraktstyring mv. Udviklingen stiller også krav til de private aktører og selvejende

institutioner om at udføre opgaverne indenfor de særlige regler og rammer, der gælder for jobområdet. Og det stiller krav til samarbejdet mellem de nye aktører og de egentlige offentlige myndigheder.

”Borgeren i centrum” og helhedsorienteret service og myndighedsudøvelse betyder, at medarbejderne på forvaltningsenhederne i stadig stigende grad samarbejder tværfagligt og på tværs af forvaltningsenhederne. En øget åbenhed i forvaltningsudøvelsen, døgnåbent i forvaltningerne, lettelse af administrative byrder for erhvervslivet, effektiviseringer mv. udvikler sig i takt med den teknologiske udvikling inden for digital forvaltning. Denne udvikling betyder, at hele sagsområder gøres elektroniske i form af fx selvbetjeningssystemer, der udvikles neurale netværk til sagsbehandling, informationer kan indsamles og udveksles elektronisk. Der arbejdes henimod løsninger, hvor borgerne er mere selvhjulpne. For at klæde borgeren på til dette, skal medarbejderne have indsigt i og redskaber inden for bl.a. læring og kommunikation. Desuden benytter og vedligeholder medarbejderne på forvaltningsenheder i stadig stigende grad websites på Internettet til informationsformidling. Dermed gøres en meget stor del af kommunikationen elektronisk. Dette gælder både kommunikationen mellem forvaltningsenheder, og kommunikationen til og fra borgere og brugere. Dog er der fortsat også direkte kommunikation ”ansigt til ansigt” med borgere og brugere i Borgerservicecentre og Jobcentre.

I et samfund med stigende krav til borgertilfredshed, og det at borgerne generelt føler et behov for at være velinformeret, kan opgaver forbundet med offentlig forvaltning, sagsbehandling og myndighedsudøvelse ikke ses isoleret fra kundeservice og kommunikation. Borgeren skal have en oplevelse af en holistisk myndighed, hvilket kræver et organisatorisk overblik af medarbejderen. De ansatte indenfor jobområdet skal kunne håndtere, at deres jobfunktion også er et serviceerhverv. Med til denne udvikling hører det, at der i befolkningen ikke er den samme autoritetsfølelse overfor offentlige myndigheder som tidligere.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Virksomheder og institutioner indenfor jobområdet er offentlige forvaltningsenheder og institutioner, herunder også selvejende institutioner, og i mindre omfang private aktører, der har opgaver forbundet med offentlig forvaltning, sagsbehandling og myndighedsudøvelse.

Forvaltningsenheder i statsligt, regionalt og kommunalt regi har offentlig forvaltning og sagsbehandling som deres kerneaktivitet. Disse arbejdspladser er placeret i den centrale (ministerielle) statsforvaltning, forvaltning i statslige styrelser og direktorater, regionsforvaltning, de kommunale forvaltninger, den kommunale borgerservice og jobcentre.

Andre steder hvor der findes arbejdspladser indenfor offentlig forvaltning er i institutioner og organisationer i offentligt regi indenfor infrastruktur, service og velfærdsydelser. Arbejdspladser med ansatte fra AMU-målgruppen indenfor vagtvirksomhed, politiet, forsvaret, domstole, fængselsvæsen & kriminalforsorg, dag- og døgninstitutioner, forsyningsvirksomhed, plejehjem, skoler, kulturinstitutioner, vejvæsen, offentlig transport, uddannelsesinstitutioner, udøvende aktører indenfor beskæftigelsesområdet og sygehusvæsen har opgaver forbundet med sagsbehandling og offentlig forvaltning.

Den dominerende stillingskategori fra AMU-målgruppen på disse arbejdspladser indenfor jobområdet er kontoransatte, men også social- og sundhedsmedhjælpere og andre grupper af faglærte og ufaglærte kan have opgaver forbundet med offentlig administration og myndighedsudøvelse.

Der kan indenfor jobområdet ligeledes henvises til arbejdspladser hos selvejende institutioner, offentlige organisationer og private virksomheder, hvor en række ansatte varetager afgrænsede opgaver forbundet med administration, sagsbehandling, offentlig forvaltning og myndighedsudøvelse i tilknytning til deres kerneydelse. Eksempler på sådanne arbejdspladser er uddannelsesinstitutioner, selvejende institutioner

indenfor handicapområdet, privathospitaler eller andre aktører indenfor beskæftigelsesområdet. Opgaver med sagsbehandling og offentlig forvaltning udgør en begrænset del af den samlede arbejdsbelastning, ligesom der kun undtagelsesvist vil være medarbejdere, der alene eller helt overvejende beskæftiger sig med offentlig sagsbehandling og forvaltning.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Målgruppen indenfor offentlig forvaltning og sagsbehandling er overvejende kontoruddannede med speciale inden for offentlig forvaltning og sagsbehandling. Dette gælder især de medarbejdere, der alene eller helt overvejende beskæftiger sig med sagsbehandling og offentlig forvaltning. Der kan herudover peges på to øvrige målgrupper: ansatte i AMU-målgruppen med anden faglig uddannelse end kontoruddannelse og ufaglærte, som varetager opgaver forbundet med offentlig administration og sagsbehandling.

Medarbejdere fra AMU-målgruppen inden for jobområdet varetager en række forskellige typer af arbejdsopgaver, hvilket afspejler sig i forskellige stillingsbetegnelser og rejser varierede krav til uddannelsesniveau, faglige og personlige kompetencer. Der kan overordnet skelnes imellem fire niveauer hvorunder medarbejdere fra AMU-målgruppen indenfor jobområdet befinder sig:

- Visitering og henvisning af sager til relevant enhed for sagsbehandling. Ved henvendelse fra borgere og brugere til offentlige myndigheder, vil der være ansatte der tager stilling til hvor den respektive sag hører til. Eksempler på arbejdspladser er borgerservicefunktionen i en primærkommune eller postmodtagelse.
- Sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Dele af AMU-målgruppen varetager selvstændig sagsbehandling og direkte myndighedsudøvelse overfor borgerne. Eksempler på medarbejdergrupper i forvaltninger der træffer afgørelser af betydning for borgerne, er ansatte indenfor sygedagpengeområdet og miljøgodkendelser. Som eksempler på ansatte der har offentlig forvaltning og myndighedsudøvelse som en del af deres beskæftigelse kan nævnes studiesekretæren, der tager afgørelse om merit til en statsanerkendt uddannelse.
- Assisterende funktioner ved sagsbehandling. Dette er jobfunktioner der knytter sig direkte til kerneydelsen offentlig administration, sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Eksempler på denne type af medarbejdere er ansatte i sekretærfunktioner.
- Assisterende funktioner til intern service (offentlig forvaltning og sagsbehandling). Dette er medarbejdere der varetager understøttende funktioner som indkøb, personaleadministration, bidrag til organisationsudvikling og udlicitering, regnskabs- og budgetfunktioner og lignende. Medarbejderne indenfor dette område er typisk placeret i stabsfunktioner som HR-afdelinger, regnskabsafsnit, udviklingsafdelinger og ledelsessekretariater.

Den aktuelle udvikling gør, at nye grupper af medarbejdere får opgaver vedrørende sagsbehandling og offentlig administration. Udlicitering til private aktører, selvejende institutioner og offentlige velfærdsinstitutioner medfører, at helt nye typer af institutioner får offentlig forvaltning og sagsbehandling som en afgrænset del af deres arbejds- og ansvarsområde. Uddannelsesmæssigt kan disse medarbejdere være både kontoruddannede, ufaglærte eller have anden uddannelsesmæssig baggrund. Denne udvikling skal ses med det forbehold, at det fortsat er en begrænset del af de samlede opgaver forbundet med sagsbehandling og offentlig administration, der er udlægges fra de egentlige offentlige forvaltningsenheder.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

De udviklingstendenser der ses inden for jobområdet, har afgørende konsekvenser for arbejdets organisering.

Der er en stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne og anvendelsen af elektronisk kommunikation. Herudover erstattes direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og standarder for opgavernes udførelse. Dette er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager mere selvstændigt i tilrettelæggelsen af arbejdets udførelse. Der lægges derfor op til forskellige former for team-organisering og større grad af projektarbejde, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Den teknologiske udvikling, herunder digital forvaltning, medfører nye krav til organisering og krav om at medarbejderne kan anvende elektroniske værktøjer, herunder medvirke til implementering af de nye værktøjer. Endvidere skal medarbejderne kunne arbejde med formidling til borgere og brugere om anvendelse af de webbaserede informations-, ansøgnings- og sagsbehandlingssystemer. Medarbejderne skal kunne arbejde med formidling, opdatering og vedligehold af elektroniske systemer, og kunne håndtere compliance og sagsbehandling samt -styring ved brug af de nye teknologiske løsninger herunder viden om datalovgivning, retssikkerhed og etik.

Medarbejderne skal med sin forståelse for deres arbejdsområde og gældende lovgivning kunne samarbejde med kontorrobotter. De skal kunne vurdere om kontorrobotter skal tilrettes og evt. udvides til andre og flere arbejdsområder.

Medarbejderne skal selvstændigt planlægge og tilrettelægge eget arbejde, og bidrage til samarbejdet mellem kollegaer på baggrund af mål- & rammebeskrivelser, kvalitetskoncepter og angivne standarder for arbejdets udførelse. Medarbejderen skal have forståelse for og bidrage til at eget arbejde og jobfunktionen varetages i overensstemmelse med politiske udmeldinger og indenfor de udmeldte økonomiske og øvrige ressourcemæssige rammer.

Udviklingen har endelig medført, at forskellige typer af praksis- og sidemandsoplæring og videndeling er blevet afgørende i opkvalificering af både nyansatte og den eksisterende arbejdsstyrke. Dette har ført til, at der inden for jobområdet er etableret mere systematiske og professionelt tilrettelagte aktiviteter for praksislæring.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Myndighedsudøvelse ved udformning og formidling af afgørelser og ved tilsyn og kontrol

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter myndighedsudøvelse ved at udforme og formidle afgørelser på baggrund af gældende lovgivning og forordninger og ved at varetage tilsyn og kontrol med myndighedskrav. Tilsyn og kontrol varetages både direkte overfor borgere og brugere, og overfor andre institutioner der er udøvende, og hvor der stilles krav om at de efterlever bestemte myndighedskrav.

Kompetencen forudsætter kendskab til det lovkompleks og den retslige og forvaltningsmæssige praksis, der eksisterer på det respektive jobområde, herunder løbende at kunne følge med i de ændringer, der er på ressortområdet. Myndighedsudøvelse er forbundet med compliance og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, awareness, dokumentation osv. Medarbejderen skal kende og efterleve detaljerede regelsæt. Kompetencen kan her omfatte selvstændig myndighedsudøvelse efter udstukne rammer eller assistance ved myndighedsudøvelse.

Kompetencen omfatter direkte kontakt med forskellige borgere, virksomheder og institutioner, hvilket forudsætter servicebevidsthed. Medarbejderen skal have forståelse for borgeren eller virksomhedens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund og kulturelle orientering. Samt repræsentere den aktuelle sag og egen organisation på en klar, professionel og imødekommende måde.

Kompetencen forudsætter opmærksomhed på de særlige krav, der er til præcision i ordvalg ved myndighedsudøvelse. Medarbejderen skal kunne afstemme indholdet og formen for sin kommunikation med alle typer af modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal i forlængelse heraf kunne håndtere konflikter. For nogle borgeres vedkommende vil afgørelser eller en verserende sagsbehandling kunne afstedkomme forskellige former for følelsesmæssige reaktioner som synligt nedtrykthed eller aggressive udfald. For virksomheder og institutioner vil utilfredshed med en afgørelse kunne føre til en klage eller retssag. Medarbejderen skal kunne håndtere de forskellige typer af konflikter, der kan affødes af myndighedsudøvelse.

Da jobområdet er præget af en stor grad af skriftlighed, herunder krav til at alle afgørelser er skriftlige, stiller jobområdet krav til de ansattes læse- og skrivefærdigheder. I en række funktioner indenfor jobområdet stilles der tillige krav om at kunne et eller flere fremmedsprog i tale og/eller skrift.

Kompetencen omfatter kendskab til de ledelsesteknologier og -koncepter der anvendes indenfor jobområdet. For nogle medarbejderes vedkommende skal de kunne bidrage til udvikling, implementering, formidling og evaluering af ledelsesteknologier og -koncepter.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender i stort omfang IT-værktøjer og IT-baserede systemer. Disse værktøjer anvendes både til kommunikation, som skriveredskaber og som værktøjer til egentlig sagsbehandling. Medarbejderen foretager webbaseret informationssøgning og informationsformidling. Brugere anvender i stort omfang de samme værktøjer, idet en række anmodninger og bidrag til myndighedsudøvelse indleveres af borgere, brugere og institutioner gennem webbaserede systemer til

egenkontrol mv. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere, brugere og institutioner ved anvendelse af disse værktøjer, som derfor kræver gode brugerkompetencer i administrative IT-systemer samt forskellige IT-værktøjer hos AMU-målgruppen.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Sagsbehandling i den offentlige forvaltning

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter sagsbehandling på flere niveauer. Medarbejderne indgår i lovforberedende arbejde, og gennemfører sagsbehandling i tilslutning hertil. Medarbejderne forbereder sagsfremstilling til politisk behandling i form af notater, indstillinger og øvrig baggrundsviden som grundlag for beslutninger. En række medarbejdere foretager analyser som led i sagsfremstillinger og til brug ved administrative afgørelser. Medarbejderne dokumenterer med tal, tekst og grafer de indstillinger, der fremlægges i dokumenter. Medarbejderne sagsbehandler ved at udveksle dokumenter mellem myndigheder og borgere/virksomheder og myndigheder imellem. Medarbejderen samarbejder med og indhenter information fra mange typer af instanser som en integreret del af jobfunktionen. Kompetencen kan her omfatte tværfaglig, selvstændig sagsbehandling efter udstukne rammer eller assistance ved sagsbehandling.

Kompetencen forudsætter generelt samfundskendskab og organisationsforståelse til at kunne overskue konsekvenser af og formålet med sagsbehandling og et indgående kendskab til det ressortområde, hvor der foretages sagsbehandling, herunder evne til at følge med i den udvikling og de ændringer der er på området.

Kompetencen omfatter endvidere metodiske færdigheder til at kunne udforme notater, indstillinger og øvrig baggrundsviden som grundlag for beslutninger. Sagsbehandling kan være forbundet med særlige og detaljerede regler for udformning, offentlighed, tavshedspligt, dokumentation, awareness osv. Medarbejderen skal kende og efterleve disse detaljerede regelsæt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske værktøjer og medvirker til implementering af de nye værktøjer. Her skal medarbejderen også være i stand til at vurdere om forskellige arbejdsopgaver eventuelt kan udføres af kontorrobotter, så opgaverne både effektiviseres og gøres mere bæredygtige.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Servicering og rådgivning af borgere og virksomheder

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderen skal have indsigt i og respektere den diversitet, der er i samfundet og dermed også blandt borgerne. Kompetencen omfatter serviceopgaver og rådgivning overfor flere forskellige brugergrupper, der efterspørger offentlige ydelser, herunder rådgivning og vejledning, indenfor offentlig sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Medarbejderne formidler og vejleder om gældende regler og lovgivning til borgere og virksomheder, ofte samtidig med at de udøver forvaltning og sagsbehandling. Den direkte kontakt til forskellige borgere og virksomheder kræver awareness, hvor servicebevidsthed og forståelse for borgerens eller virksomhedens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund og kulturelle orientering er centrale forudsætninger for at udøve kompetencen. Medarbejderen skal også kunne repræsentere egen organisation på en klar, professionel og imødekommende måde.

Kompetencen omfatter endvidere videresendelse eller visitering af en henvendelse til relevante personer og enheder. Dette kræver et overblik og grundlæggende viden om relevante instanser i og omkring egen organisation, der beskæftiger sig med offentlig forvaltning og sagsbehandling. Medarbejderen skal kunne skelne imellem hvorvidt de selv har kompetence og viden til at behandle en henvendelse, eller om den skal videresendes til anden instans. Kompetencen forudsætter dermed organisationsforståelse.

Medarbejderen skal kunne afstemme indholdet og formen for sin kommunikation med alle typer af modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal evne at kommunikere både i skrift og tale både med borgere og virksomheder og med øvrige ansatte og enheder der varetager opgaver forbundet med offentlig administration og sagsbehandling.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender i stort omfang IT-værktøjer og IT-baserede systemer. Disse værktøjer anvendes både til kommunikation, som skriveredskaber og som værktøjer til egentlig sagsbehandling. Brugerne anvender i nogen grad de samme værktøjer, idet en række anmodninger og bidrag til sagsbehandling indleveres af borgere og brugere gennem webbaserede systemer. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere og brugere ved anvendelse af disse værktøjer. Herudover skal medarbejderen have en awareness.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

En tendens er endvidere, at møder og kommunikation er elektronisk, hvilket skaber en mere fleksibel og bæredygtig anvendelse af ressourcer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Varetagelse af interne serviceopgaver i offentlig forvaltning

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter arbejdsopgaver forbundet med intern service. Det drejer sig om økonomistyring, indkøb, planlægning & tilrettelæggelse, herunder kvalitetssikring og dokumentation, personaleadministration og statistik, og til en vis udstrækning, udviklingsopgaver i forbindelse med omlægninger eller udlicitering/decentralisering af opgaver.

Kompetencen kræver bred indsigt og specifik viden på området til at kunne bistå organisationen og dens ansatte og ledere effektivt. Medarbejderen har derfor overblik over, og viden om relevante instanser i og omkring egen organisation, der beskæftiger sig med offentlig forvaltning og sagsbehandling. Da en del af udviklingsopgaverne søges finansieret ved hjælp af projektmidler, er overblik over og viden om puljer, fonde og ansøgningskriterier samt medvirken til udformning af ansøgninger også en del af kompetencen.

Kompetencen omfatter håndtering af den interne kunde/leverandør relation. Medarbejderen skal have forståelse for, og kunne se hvordan de bidrager til, kerneydelsen, der er offentlig service og sagsbehandling. De ansatte skal medvirke til at eget arbejde og jobfunktionen varetages i overensstemmelse med ledelsens udmeldinger og indenfor de udstukne økonomiske og øvrige ressourcemæssige rammer.

Kompetencen omfatter også håndtering og behandling af data, der overfor den øvrige organisation er af både generel karakter og indeholder fortrolige oplysninger. Medarbejderen skal kunne kommunikere internt i organisationen og med samarbejdspartnere. Ligeledes skal medarbejderen kunne håndtere den informationsteknologi, der er udbredt inden for jobområdet.

For visse jobfunktioner, fx økonomimedarbejdere, stilles der krav til de ansattes tal- og regne færdigheder samt forståelse for cirkulær økonomi og forretningsforståelse og håndtering af ikke økonomiske data i forhold til eks. CO₂/klimaaftryk. Andre medarbejdere skal have en omfattende viden om udbud og brug af statistik, fx for at dokumentere beskæftigelsesindsatsen eller arbejde med større mængder af data i regneark i forbindelse med projekter og projektopfølgning. For ansatte i indkøbsfunktion kræves kendskab til de regler, som indkøb i det offentlige er underlagt samt indsigt i og forståelse for bæredygtighed om opsamling af data og systematisering af data i forhold til gennemgang af værdikæder hos leverandører.

Myndighedsudøvelse er forbundet med særlige og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, inhabilitet, dokumentation osv. Selvom medarbejderne indenfor intern service ofte ikke er direkte underlagt disse regler, skal de fortsat kende til og have forståelse for omgang med denne type af regelsæt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske værktøjer og medvirker til implementering af de nye værktøjer. Medarbejderen har kendskab til både de IT-værktøjer der anvendes generelt ved offentlig administration og sagsbehandling, og de IT-værktøjer og -systemer der anvendes i den specifikke jobfunktion. Eksempler på sådanne specifikke IT-værktøjer og -systemer er regnskabssystemer,

planlægningsværktøjer og kvalitetsstyringssystemer, indkøbsmoduler og systemer til personaleregistrering og statistik.

Her skal medarbejderen også være i stand til at vurdere om forskellige arbejdsopgaver eventuelt kan udføres af kontorrobotter, så opgaverne både effektiviseres og gøres mere bæredygtige. Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

For en række medarbejdere i intern service er IT en kernefaglighed, hvorfor disse ansatte skal have et indgående kendskab både generelt til IT-værktøjer og -systemer og være eksperter på bestemte IT-værktøjer og -systemer. Herudover skal de have kompetencer inden for læring og kommunikation, så de kan videreformidle viden.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig forvaltning og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
20833 Jobrelateret brug af styresystemer på tablet	AD	2,0	16-09-2022 og fremefter
20974 Økonomisk styring af lageret	AD	2,0	22-12-2022 og fremefter
20996 Digitale kompetencer til online undervisning	AL	1,0	21-12-2022 og fremefter
21962 Adfærdssædrende kommunikation ift. bæredygtighed	AD	2,0	05-02-2024 og fremefter
21985 AI-systemer til merkantile arbejdsopgaver, basal	AD	2,0	14-02-2024 og fremefter
22487 Skriftlig kommunikation - sprog og sprogbrug	AD	2,0	28-01-2025 og fremefter
22488 Formulering og opbygning af tekster	AD	2,0	17-01-2025 og fremefter
22499 Dansk som andetsprog F/I, alm. niv., integreret	AP	40,0	11-12-2024 og fremefter
22506 Dansk som andetsprog F/I, basis, integreret	AP	40,0	16-12-2024 og fremefter
22507 Dansk som andetsprog F/I, udv. niv., integreret	AP	40,0	16-12-2024 og fremefter
22508 Fagunderstøt. dansk som andetsprog F/I, integreret	AP	10,0	16-12-2024 og fremefter
22634 Brug af AI prompting i industrien	AA	1,0	11-04-2025 og fremefter
22750 Basis cybersikkerhed i administrative job	AD	1,0	19-06-2025 og fremefter
22751 Organisatorisk cybersikkerhed i administrative job	AD	1,0	19-06-2025 og fremefter
25000 RKV før erhvervsuddannelse for voksne	AP	5,0	03-06-2022 og fremefter
40012 Personalejura i lønberegning	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40013 Lønberegning og lønrapportering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40022 Effektive, individuelle brugerflader	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40067 Anvendelse af ESDH til sagsbehandling	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40366 Ansættelse af nye medarbejdere	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40382 Forebyggelse af stress på arbejdspladsen	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
40533 Introduktion til et brancheområde (F/I)	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
40534 Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
40655 Selvevaluering i praksis	AA	2,0	10-05-2022 og fremefter
40748 Anvendelse af store datamængder i regneark	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40749 Effektiv anvendelse af e-mail- og kalendersystemer	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40750 Præsentation af tal i regneark	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40752 Anvendelse af etb til administrative opgaver	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40754 Anvendelse af pivot-tabeller	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40755 Effektiv anvendelse af tekstbehandling	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40775 Dynamiske beregninger og diagrammer i etb	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
40776 Samarbejde om dokumenter	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
43343 Praktik for F/I	AP	48,0	25-05-2022 og fremefter
43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen	AD	3,0	10-05-2022 og fremefter
44337 Oprettelse af database til jobbrug	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44340 Oprette brugerflader og udskrifter i database	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44346 Design og automatisering af regneark	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44350 Standardisering af virksomhedens dokumenter	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
44354 Fletning af dokumenter til masseproduktion	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
44371 Jobrelateret brug af styresystemer på pc	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44373 Anvendelse af præsentationsprogrammer	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44383 Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
44396 Præsentationsteknik i administrative funktioner	AD	3,0	10-05-2022 og fremefter
44853 Kommunikation og konflikthåndtering - service	AE	3,0	10-05-2022 og fremefter
44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	AD	5,0	25-05-2022 og fremefter
44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	AD	5,0	25-05-2022 og fremefter
45215 Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
45347 Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
45362 Personlig udvikling til arbejde og uddannelse	AA	5,0	10-05-2022 og fremefter
45368 Værdibaserede arbejdspladser	AA	2,0	10-05-2022 og fremefter
45369 Videndeling og læring for medarbejdere	AA	3,0	10-05-2022 og fremefter

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
45511 Faglig læsning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
45536 Faglig skrivning	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
45545 Dansk som andetsprog F/I, basis, fagr. forløb	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45563 Håndtering af data i virksomhedens it-systemer	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
45567 Dansk som andetsprog F/I, alm. niv., fagr. forløb	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45569 Dansk som andetsprog F/I, udv. niv., fagr. forløb	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45571 Fagunderstøttende dansk som andetsprog F/I	AP	10,0	25-05-2022 og fremefter
45572 Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45573 Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45574 Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45704 Pc-bruger, introduktion til programmering	AB	4,0	10-05-2022 og fremefter
45910 Billedfremstilling i medarbejderens jobfunktion	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
45959 Likviditetsstyring	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45960 Kontering af køb, salg, drift af biler og ejendom	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45961 Kreditorstyring	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45962 Kontoplaner og virksomhedens rapporteringsbehov	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45963 Konteringsinstrukser	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45964 Debitorstyring	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45965 Placering af resultat- og balancekonti	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45967 Registreringsmetoder ved virksomhedens drift	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45969 Daglig registrering i et økonomistyringsprogram	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45983 Samarbejde i grupper i virksomheden	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
45986 Arbejdsplanlægning i den administrative funktion	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
45987 Projektudvikling og gennemførelse	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
45988 Projektorienteret arbejde	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
46493 Konflikt håndtering	AK	3,0	10-05-2022 og fremefter
47214 Håndtering og strukturering af længere tekster	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
47215 Opstillinger og layout i tekst	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
47217 Indskrivning og formatering af mindre tekster	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
47297 Kommunikation og feedback i administrativt arbejde	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
47298 Referat- og notat teknik	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
47302 Virksomhedens sprogpolitik i praksis	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter
47379 Udarbejdelse og afstemning af lønsedler	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47380 Overenskomster mm. i lønberegning	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47381 Bilagsbehandling med efterfølgende kasserapport	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47382 Anvendelse af periodisk beregning og registrering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47632 Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	25-05-2022 og fremefter
47668 Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
47669 Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
47670 Faglig læsning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
47671 Faglig skrivning	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
47947 Offentlig administration 1	AD	15,0	23-05-2022 og fremefter
48049 Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
48050 Arbejdsmiljø 2 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
48569 Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	AP	5,0	25-05-2022 og fremefter
48596 Ergonomi inden for ufaglærte og faglærte job (F/I)	AA	3,0	25-05-2022 og fremefter
48653 Håndtering af personoplysninger	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
48661 Borgerkommunikation	AD	15,0	23-05-2022 og fremefter
48662 Borgervejleder	AD	15,0	23-05-2022 og fremefter
48663 Budget og regnskab i det offentlige	AD	15,0	23-05-2022 og fremefter
48666 Offentlig økonomi og styring	AD	15,0	23-05-2022 og fremefter
48754 Grundlæggende videooptagelse og redigering	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
49579 Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49627 GDPR og IT-sikkerhed	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
49683 Bæredygtigt indkøb	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
49773 Møde- og webinar tilrettelæggelse	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
49785 Introduktion til bæredygtig omstilling	AD	2,0	26-10-2022 og fremefter
49825 Oprette og anvende regneark	AD	1,0	10-05-2022 og fremefter

Nummer, niveau og titel		EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
49826	Anvende regneark til beregninger og præsentation	AD	2,0	10-05-2022 og fremefter
49868	God forvaltningsskik og administrativ praksis	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49893	Cirkulær forretningsforståelse - adm. medarbejdere	AD	2,0	26-10-2022 og fremefter
49995	EUD-Oplæringsvejledning for den uddannelsesansvarl	AF	1,0	17-08-2022 og fremefter
49998	EUD-Oplæringsvejledning for den daglige oplærer	AF	1,0	17-08-2022 og fremefter