

Nummer: 2245
Titel: Offentlig forvaltning og sagsbehandling
Kort titel: forvalt
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 16-04-2010 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, kontrolfunktioner, databehandling især af fortrolige oplysninger, servicering af borgerne og virksomheder, varetagelse af intern service i forvaltningen, deltagelse i politikerbehandling, deltagelse i lovforberedende arbejde og i analysearbejde foretaget af forvaltningen. 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 mellem myndigheder 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. Denne specialisering giver sig udtryk på 2 måder i forhold til AMU målgruppen:

- Der sker en opgaveglidning, der peger frem mod en akademisering af jobområdet, som kan betyde øgede uddannelseskrav til AMU målgruppen
- Der udskilles en række rutinegjorte jobfunktioner, hvor visse typer af opgaver koncentrerer hos AMU målgruppen

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. 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 forsat 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. 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, 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 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 hidrører. 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 den studieseekretær 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 offentlig forvaltning og sagsbehandling, også kaldet intern service. 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 meget 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.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, anvendelsen af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og standarder for opgavernes udførelse, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdets udførelse. Dette lægger op til forskellige former for team-organisering, 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 WEB baserede informations-, ansøgnings- og sagsbehandlingssystemer. Medarbejderne skal kunne arbejde med formidling, opdatering og vedligehold af elektroniske systemer, og kunne håndtere sagsbehandling og -styring ved brug af de nye teknologiske løsninger.

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 særlige og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, 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 medarbejders 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 WEB baseret 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 WEB baserede systemer til

egenkontrol mv. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere, brugere og institutioner ved anvendelse af disse værktøjer.

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 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 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 ressortområdet.

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 osv. Medarbejderen skal kende og efterleve disse detaljerede regelsæt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske værktøjer og medvirker til implementering af de nye værktøjer.

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 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

Service og rådgivning af borgere og virksomheder

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

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, gør, at 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. Brugere anvender i nogen grad de samme værktøjer, idet en række anmodninger og bidrag til sagsbehandling indleveres af borgere og brugere gennem WEB baserede systemer. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere og brugere ved anvendelse af disse værktøjer.

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 arbejdsplader 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 regnefærdigheder. Andre medarbejdere skal have en omfattende viden om udbud og brug af statistik, fx for at dokumentere beskæftigelsesindsatsen. For ansatte i indkøbsfunktion kræves kendskab til de regler, som indkøb i det offentlige er underlagt.

Myndighedsudøvelse er forbundet med særlige og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, 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.

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.

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.