

Borgervejleder

Kursuspris

**Inden for AMUs
målgruppe:**
DKK 3.270,00

**Uden for AMUs
målgruppe:**
DKK 8.698,25

Tilmelding



Fag: Borgervejleder

Fagnummer: 48662	Varighed 15 dage
Inden for AMUs målgruppe: DKK 3.270,00	Uden for AMUs målgruppe: DKK 8.698,25

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med offentlig administration, herunder borgervejledning.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende overordnet viden om opbygningen af hele det offentlige system og biblioteksområdet og hvilke generelle, borgerrettede opgaver, de enkelte sektorer løser.

Deltageren kan forstå sammenhængen mellem forskellige ydelser og tilbud til borgeren og kan vurdere, hvilke behov borgeren måtte have ud over at få løst den konkrete opgave (helhedsorienteret vejledning).

Deltageren kan forstå de overordnede samfundsmæssige tendenser for, hvordan vi indretter os i det offentlige, og hvad der er baggrunden for, at vi leverer service på en given måde.

Deltageren kan anvende viden om hovedlinjerne i den offentlige sektors organisering og viden om opgavedeling mellem myndigheder, herunder hvad opgavedelingen betyder for deres egen rolle i forbindelse med betjeningen af borgerne.

Deltageren kan anvende viden om de overordnede lovgivningsmæssige rammer og viden om, hvilken praktisk betydning de har for borgerbetjeningen.

Deltageren kan forstå borgerbegrebet og dets varianter. Desuden opnår deltageren forståelse af den særlige relation, der er mellem borger og myndighed i kraft af den magt, myndigheden kan udøve.

Deltageren kan forstå borgernes mangfoldighed gennem brug af forskellige borgertyper/personas, og kan levere en god og helhedsorienteret service ud fra borgerens livssituation, herunder vurdere, hvilke ydelser der er relevante i den enkelte situation.

Deltageren kan hjælpe i afklaringen af borgerens situation og behov med afsæt i viden om metoder, spørgeteknikker og værktøjer indenfor dette.

Deltageren kan forstå servicebegrebet generelt set og i forhold til borgerbetjeningen.

Deltageren kan anvende overordnet viden om elementær servicepsykologi og kan anvende den i praksis.

Deltageren kan anvende overordnet viden om de forskellige henvendelseskanaler, herunder forstår kanalernes særlige muligheder og udfordringer og kan analysere og vurdere karakteren af disse, samt anvende denne viden for at levere den bedste og mest effektive service i den enkelte situation.

Deltageren kan forstå målsætningen om, at borgerne så vidt muligt skal betjene sig selv og har viden om de forskellige løsningers styrker og svagheder set i forhold til forskellige borgertyper og situationer.

Deltageren kan anvende viden om på grundlæggende niveau de overordnede nationale/kommunale kanal- og digitaliseringsstrategier og, hvad de betyder for praksis f.eks. på egen arbejdsplads.

Deltageren kan anvende viden om, på grundlæggende niveau, de vigtigste metoder til at undersøge og måle, hvad der sker i mødet med borgeren på de forskellige kanaler, og kan vurdere, hvilke forskellige krav der stilles til kommunikationen alt efter, hvilken kanal henvendelsen sker på.

Deltageren kan forstå, hvilken betydning det frie og lige rum og adgang har i forhold til, at bibliotekerne og borgerservice i nogen grad smelter sammen.

Deltageren kan anvende offentlige informationsportaler og selvbetjeningsløsninger og vurdere systemernes og løsningernes styrker og svagheder i forhold til borgerens behov og forudsætninger.

Deltageren kan praktisere god service ud fra de givne rammer.

Deltageren kan anvende viden om egne, lokale politikker og strategier på disse områder og kan

vurdere, hvilken betydning de har i praksis for den service, der leveres på egen arbejdsplads.

Deltageren kan anvende de væsentligste forvaltningsretlige regler i praksis i forhold til de udfordringer, de forskellige henvendelseskanaler stiller.