



2011-08-25

# Miljökontorens förslagsbank om

- Hur arbetsmiljön kan bli bättre
- Effektivare arbetssätt

Resultat från grupparbeten under kurserna i:  
Effektivare arbetssätt och Service Bemötande  
Konflikthantering



5 län och 36 kommuner i Småland, Blekinge och Öarna i samverkan.

# EU Projekt för miljökontor i 5 län

Rapporten är en sammanställning av de grupparbeten som utfördes i samband med Socialfondsprojekt "Samverkan i Sydost, Blekinge, Miljö". Projektet samordnades genom Miljösamverkan Kronoberg/Blekinge, Miljösamverkan f och Miljösamverkan Sydost.

Rapporten tar vara på miljökontorens egna idéer och lösningar på hur arbetsmiljön kan förbättras inom temat:

- **Effektivare arbetssätt**
- **Service, bemötande & Konflikthantering**

## Kurser

Kurser har hållits inom temat Effektivare arbetssätt och Service, bemötande och konflikthantering. Totalt har det varit 42 kursdagar med 361 olika deltagare under vintern 2010-2011. Deltagare från 5 länsstyrelser och 36 kommuner i Småland, Blekinge och Öarna. De anställda på miljöförvaltningarna, dvs. handläggare, administratörer och miljöchefer gavs tillfälle att delta. Varje deltagare har kunnat gå upp till fyra olika kurser. Utbildningsföretaget Confex höll i 30 av kursdagarna och Beate Bjelke och Agneta Setterwall höll i vardera 6 dagar. Alla deltagarna har bidragit med sin arbetstid, sitt engagemang under utbildningstiden samt med förslag till bättre effektivitet och arbetsmiljö.

## Resultat av kurserna

Rapporten presenterar handläggarnas grupparbeten från de kursdagar som hållits. Deltagarna har fått möjlighet att förstå att deras egna frågeställningar inom området delas av många kollegor inom fem län. Kurserna har ökat deltagarnas medvetenhet om sin arbetsmiljö och de har fått insikt i hur de själva kan påverka sin och sina kollegors vardag i arbetslivet. Detta kan i sin tur leda till att bli tryggare och få redskap att hantera sin situation. Att bli bättre på kommunikation och planering, möjliggör en bättre tillsyn och dialog med medborgare och företag.

## EU – projektets syfte

Projektets övergripande mål var att samverka för att kunna arbeta mot våra gemensamma miljömål. För att kunna nå miljömålen är det mycket viktigt att kunna prioritera arbetsuppgifterna och bemöta våra läns medborgare på ett professionellt sätt.

# Hur kan förslagsbanken nyttjas?

Förslagen som redovisas har framkommit från de 42 kurserna och är de som har mest betydelse för arbetet på ett miljökontor, utifrån medarbetarnas egna erfarenheter. Detta betyder inte att förslagen är kompletta eller aktuella för alla miljökontor. Varje arbetsplats är unik, likaså varje medarbetare.

Uppföljningsarbetet får störst genomslagskraft om engagemanget väcks inifrån genom att medarbetarna aktivt tar ansvar för sin arbetsmiljö. Rapporten kan inspirera till engagemang och kan ses som ett diskussionsunderlag vid t.ex. arbetsplatsträffar eller liknande.

Beate Bjelke har utformat en manual ”Verktyg för ledarna” med exempel på frågor att ta upp och olika metoder för det. Nedan följer exempel på diskussionspunkter och frågor att ställa i gruppen.

## Verktyg för facilitering

Facilitering betyder ”underlätta att få andra att se vad som ska göras”. Syftet är att få hjälp till att bestämma vad vi vill arbeta vidare med, på individnivå och för arbetsplatsen.

1. Diskussion
2. Bikupor, triader
3. Individuella reflektioner
4. Grupparbeten (viktigt med fokus på resultat, ej social övning).
5. Övningar
6. Gula lappar
7. Scenariodiskussioner

## Exempel på frågor

- Vilken åtgärd har jag som individ anammat efter kursen?
- Vilken/vilka åtgärder har gruppen anammat efter kurserna?
- Vilka av åtgärderna i idébanken är viktigast för individen, gruppen (förvaltningen) och chefen att prioritera.
- Vilka spelregler behöver vi hos oss för att skapa ett gott arbetsklimat i gruppen? Hur kan ett gott samarbete saboteras?
- Hur ger vi varandra feedback?
- Hur kan jag som ledare hjälpa er?
- Hur tydliggöra måluppfyllelse för yrket?
- Identifiera vilka rutiner som är värt att dela med sig till andra och vilka som behöver en översyn (meddela gärna vidare era slutsatser till Miljösamverkan)
- Av alla förslag som finns för samnyttjande av resurser, är det något som du tycker är speciellt intressant?
- Är det något inom dessa frågor som vi önskar lära oss mer om?

# Resultat från grupparbetena

Nedan presenteras de olika resultaten från olika grupparbeten.

## Drömscenario för miljökontoret

Serviceattityd och värderingar för att bli "Världens bästa kommun" för medborgaren	(sida 5)
Önskvärd arbetssituation	(sida 5)

## Nuläget

Uppfattad arbetssituation idag som gör det svårt	(sida 6)
Stressorer i organisationen idag	(sida 6)
Vanligaste frågorna från medborgaren/sökande/klagande	(sida 8)
Konfliktfyllda situationer	(sida 8)
Kritik och påhopp mot inspektören/miljökontoret	(sida 9)

## Åtgärdsförslag

Motvikter mot stressorer	(sida 11)
Åtgärdsförslag – allmänt	(sida 12)
Åtgärdsförslag på Individnivå	(sida 12)
Åtgärdsförslag på Gruppnivå	(sida 14)
Åtgärdsförslag på Chefsnivå	(sida 15)
Förslag till samverkan mellan kommuner och län	(sida 16)

## Metoder för bättre effektivitet, service & bemötande

Effektivaste och ineffektivaste arbetstiden under dagen	(sida 17)
Planeringstid och tom tid	(sida 18)
Datorprogram	(sida 18)
Kulturkrockar	(sida 18)
Möten	(sida 19)
E-post	(sida 20)
Telefonrutin – tillgänglig vs bemötande	(sida 21)
Störa eller stödja kollegorna?	(sida 22)
Kollegan sköter sig inte	(sida 22)
FAQ (Vanligaste frågorna) på Webbplatsen	(sida 22)
Medborgarkontor och FAQ	(sida 23)
Att hitta information om nya områden	(sida 23)
Inläsning av ett nytt ämnesområde	(sida 23)
Rutiner för bemötande före och under inspektion, Stockholm	(sida 24)
Checklistor till inspektionen – att hitta	(sida 25)
Bedömning av inspektionen – stöd	(sida 25)
Skriver	(sida 25)
Om ärendet drar ut på tiden	(sida 25)
Nyanställningar – önskvärt	(sida 26)

<b>Chefernas åsikter om uppföljningsarbetet</b>	(sida 27)
---	-----------

<b>Projektledarna i Miljösamverkan reflekterar</b>	(sida 28)
--	-----------

# Drömscenario för miljökontoret

## Serviceattityd och värderingar för att bli "Världens bästa kommun" för medborgaren

Kring hur det skulle kunna se ut ifall vårt miljökontor var världens bästa ur medborgarperspektiv, kom grupperna fram till följande:

**Mötet** Positivt bemötande, Ge ett gott första intryck, Inbjudande dialog, Ömsesidig respekt, Tid för personliga möten

**Service** Bra samhällsservice, Hjälpsamhet, Sätta medborgaren i centrum, Finna och möta medborgare på deras nivå, Service efter individens behov, Alla tas på allvar, Feedback.

**Legalitet** Följa lagen, Enhetlighet, Likvärdigt bemötande, Varje kund har lika värde och är lika viktiga.

**Tydlighet** Tydlighet för att minimera missförstånd, Rätt info till rätt person,

**Lyhördhet** Se möjligheter, Öppna för förändring och nytänkande, Ambitioner, Flexibilitet

**Tillgänglig** Tillgänglig sakkunnig, Aktiverar telefonmeddelande vid frånvaro

**Kompetens** Kunskap och trovärdighet, Kvalitetstänkande

## Önskvärd arbetsituation

Mer koncentrerad handläggning i tid

Bättre system för arkivering av ärenden

Strategi för mejlhantering, prioritering av mail

Kunna styra sin egen tid, våga säga nej till nya oplanerade arbetsuppgifter

Kunna agera med en kollega som bollplank

Disciplinerade möten med tydligt mål, komma i tid till möten, var förberedd

Start och sluttid för mötet

Fler mindre grupprum

Mer resurser när nya uppgifter tillkommer/tajma belastningen

Telefontid/besökstider för stressminskning

Bättre samordning och regional samverkan

Jobba mot mål och enligt tillsynsplan

Utrymme att skapa arbetsglädje och tid att vara chef

Gruppvisa diskussioner för väsentlig information

Call center/Medborgarkontor

Koordinerade system för effektiv ärendehantering

Gemensamma mallar, Gå igenom blanketter - skapa enhetlighet

# Nulägesbeskrivning av arbetet

## Uppfattad arbetssituation idag som gör det svårt

Krångligt svåränvänt ärendehanteringssystem  
Byråkratiskt arbetssätt ger lång väg till beslut, tidskrävande  
Anmälningssärenden som tar mycket administration pga. otydliga rutiner för hantering  
Inga eller bristfälliga arbetsbeskrivningar  
Ostrukturerad förvaring/registrering av handlingar  
Händelsestyrd arbetsplanering – ineffektivt  
Oavbruten mejlhantering - kollar hela hela tiden= tidstjuv  
Gör som man alltid har gjort - ovilja till förändring  
Ständigt kontaktbar  
Hög arbetsbelastning  
Lätta och korta arbetsuppgifter prioriteras  
Svårt att säga nej internt  
Motstånd mot "jobbiga" ärenden  
Händelsestyrd dagordning  
Ineffektiva möten  
Dålig mötesdisciplin  
Otydligt ordförandeskap på möten  
Mycket avbrott - minskar möjlighet till effektiv rutin  
Oklar arbetsfördelning med nya arbetsuppgifter som smygs in  
Dåligt utnyttjade tekniska hjälpmedel och vet ej hur de ska nyttjas effektivt  
Flera olika system för förvaring av handlingar  
Hög personalomsättning - mycket upplärning som tar tid/tappar kompetens  
Styrd arbetstid  
För många enkäter att svara på

## Stressorer i organisationen idag

### Ansvar/Kompetens

Oklara arbetsuppgifter/rutiner  
Avsaknad av arbetsbeskrivningar  
Otydlig beskrivning av arbetsfördelning  
Flummiga uppgifter, strategier, handlingsplaner etc  
Maktlöshet, brist på delaktighet, inget inflytande  
Otillräcklig kunskap  
För hög ambitionsnivå

### Administration

Teknik som fallerar  
Kringssystem, bilbokning, lokalbokning etc  
Otillräckliga planeringsverktyg

Högar av ärenden som ska diarieföras i krångligt system  
Överambitiös samverkan-alla ska vara med på allt, consensusbeslut etc.  
Ekonomi, Besparingskrav  
För mycket information och oklar information  
Leta bortkomna handlingar

### **Kollegor**

Oönskade avbrott, exempelvis telefon som ringer, kollegor som stör  
Buller/oljud/prat/möten i korridorerna  
"Död hand" ovilja att hjälpa till, lägger locket på  
Dålig kommunikation mellan medarbetarna  
Kollegor som stoppar upp processer  
Status; andras frågor viktigare än mina  
Pessimister - "det går aldrig"  
Öppet kontorslandskap  
Andras dåliga humör  
Känna saknad av stöd  
Utanförskap

### **Ledarskap**

Otydligt ledarskap  
Chef som inte är närvarande eller tar sitt ledaransvar

### **Möten**

Ineffektiva möten  
Möten som ställs in i sista stund  
Ostrukturerade möten

### **Arbetsbelastning**

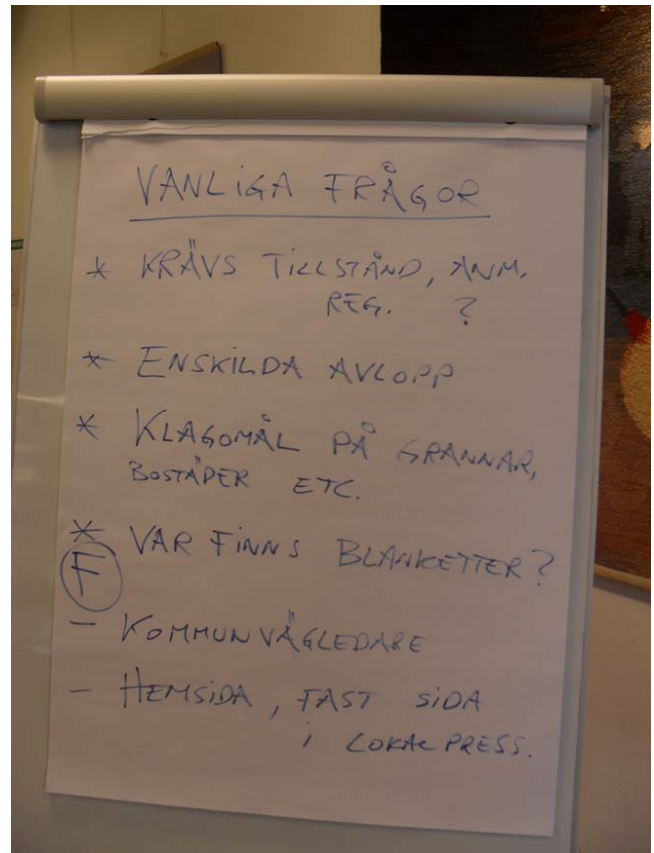
Ständigt kontaktbar  
När kollegor är borta så arbetsbördan ökar och ingen rutin för hantering av det  
Oklara tidsramar  
Folk som kommer in och skall ha hjälp omedelbart. Krav på svar NU!  
Nya inkommande ärenden när man redan har fullt upp  
När man inte kan påverka sin egen arbetsbelastning  
När planeringen inte höll pga extra arbete  
Flaskhalsar som man inte kan påverka själv  
Oförberedda ärenden/besök/telefonsamtal  
Ändrade tidsmässiga förutsättningar  
Hög arbetsbelastning, oväntad  
Att känna att man aldrig hinner ikapp  
Krav från många håll-inte räcka till  
Jobbiga/svåra ärenden som måste gå fort  
Personliga påhopp av medborgare/sökande/frågande  
"Surdegar" på bordet  
Bristande återhämtning

## Vanligaste frågorna från medborgaren/sökande

När blir det färdigt?  
Varför si när andra gör så?  
Vart finns blanketter?  
Vart finns mer information?  
Varför ska jag betala, jag betalar ju skatt?  
Muntligt förhandsbesked "får man göra... är det nån idé att... krävs tillstånd?"

### Ärendespecifika vanliga frågor:

Klagomålshantering (*grannar, bostäder, vedeldning, husdjur, återvinningsstationer, buller etc*)  
Livsmedelsverksamhet  
Dricksvatten enskilda brunnar  
Renhållning, avfallshantering  
Avlopp  
Vindkraft  
Nedskräpning  
Utökning av befintlig verksamhet  
Radon



## Konfliktfyllda situationer

### För inspektören

Tillsyn hos ensamföretagaren, typ mindre lantbruk och pizzerian etc.  
Klagomål pga grannfejder, eller att klagomålet ger upphov till konflikt.  
Internt revirhävande och uteblivet stöd på kontoret  
Kollegor/Chef som inte sköter sitt  
När den tillsynade inte accepterar gällande regler

### För brukaren

Att få tag i och tala med rätt person  
Att inte inspektören kan sitt ämne tillräckligt  
Att brukaren upplever sig vara orättvist behandlad  
Att brukaren förväntar sig mer (konsult)service av inspektören

## **Kritik och påhopp mot inspektören/miljökontoret**

### **Juridik**

Ni ställer för höga krav!  
Onödig lagstiftning  
Orimliga krav i lagstiftningen  
Varför måste jag... när ingen annan?  
Måste jag söka tillstånd?  
I vissa fall tillämpas lagen lite olika i olika kommuner eller län  
I grannkommunen får man minsann....  
Tandlös lagstiftning  
Betungande miljölagstiftning  
Fel beslut  
Att vi ställer för höga krav  
Att vi inte genomför rätt åtgärder  
Lagen och praxis är fel  
Samhällsfarlig myndighetsutövning  
Måste jag fylla i....?  
Jamen det har jag ju redan skickat in!  
Jag lägger ner verksamheten med dina krav...  
Det har alltid fungerat tidigare  
Vad ska det här vara bra för? - Nyttan med tillsyn  
Ogillar tillsyn

### **Kompetens**

Saknar förankring i verkligheten  
Bristande kompetens  
Hög personalomsättning - en ny igen?  
Missnöje med tilldelad handläggare  
Olika besked från olika personer  
Hittar alltid nya fel  
Osmidiga

### **Information**

Svårt språk (juridiken)  
Dålig hemsida  
Byråkratiskt språkbruk  
Att vi inte ger tillräcklig info  
Svårt att förstå besluten och breven

### **Tid**

Tar lång tid  
Fel prioritering  
Lägger ner tid på fel saker

### **Tillgänglighet**

Dig var det svårt att få tag på! Svarar du aldrig i telefon?

Inget svar, ingen där

Svårt att nå handläggaren

Varför tar det så lång tid?

Att vi inte åker ut/gör besök

Orättvisa – andra får förtur

### **Avgift**

Är det detta vi betalar för?

Varför avgift?

Jag betalar skatt och får ingen service

Varför ska vi betala för något vi inte vill ha?

### **Kommun**

Tjänstemän och andra skyller på varandra

Folk i kommunen sitter i knät på varandra

Maskopi

Detta ska du veta som jobbar på kommun!

### **Service**

Vi blir medlare i privata konflikter

Vill att vi ska förklara för dem hur det ska lösas

Vill veta vilka entreprenörer som kan hjälpa dem

Tycker att vi är företagsfientliga

# Åtgärdsförslag

Nedan presenteras grupparbetenas tankar och idéer hur vi kan skapa en bättre arbetsmiljö, lindra stressen och få en effektivare arbetsmetodik som individ, grupp och som chef. Metoder för att ge bättre service och minska konflikter internt och externt.

## Motvikter mot stressorer

Bli av med surdegar  
Utbildning i e-postsystem, kalendern osv.  
Tydligt ledarskap  
Få feedback  
Fira framgångar  
Ge beröm  
Kundberöm  
Ge och få klara besked  
Berätta för någon att man är stressad/prata om det (bollplank)  
Små uppskattande ord  
Förlåtande attityd  
Minska kontrollbehovet  
Tydliga verksamhetsmål/tillåtande diskussionsklimat, högt i tak  
Konstruktiva möten  
Tydliga mål med aktiv uppföljning  
Ställtid  
Överblick/kontroll  
Kunna prioritera och prioritera bort  
Struktur – planering - En sak i taget  
Friskvårdstimme  
Pausgympa, 7 min  
Lugn miljö, tyst och arbetsro  
Teamkänsla - klara roller & ansvar  
Att hinna med det man tänkt sig  
Mindfulness - att vara här och nu  
Hela arbetsgruppen planerar tillsammans  
Rutiner  
Bra återkoppling från chef/kollegor  
Startline (motsats till deadline)  
När jag har kunskap och behärskar uppgiften  
Fredagslunchen!

## Åtgärdsförslag, allmänt

Rutiner för nyanställda  
FAQ (frequently asked questions) på webben  
Generella yttranden, standardsvar, till vanliga ärenden  
Gemensamma mallar och rutiner för vanliga ärenden och som är uppdaterade  
ärligen  
Tydliga befattningsbeskrivningar - klart vad var och en ska jobba med  
Forum för/per "ämne" ex lantbruk, avfall, där man kan ställa frågor till  
kollegor  
Våga stänga av telefonen  
Införa besökstider och telefontider  
Återinföra sekreterare/välutbildad assistent, receptionist  
Tänk "tillräckligt bra"  
Leva efter principen högt i tak - i praktiken. Alla ska våga säga vad de tycker  
Chefen ska följa upp och ge positiv/negativ kritik  
Möten om krångliga ärenden  
Lägg möten precis innan fiket så alla vill avsluta i tid  
Skriv ned och enas om mötesregler  
Ämnesmöten  
Införa "promenadmöte" inkl lunch (2 personer)  
Fredagsfika  
Trivsel & friskvårdsgrupp  
Införa "kvalitetsbok" (rutiner)  
Chef ska finnas på plats för snabba möten/frågor  
Förebyggande arbete = morot för medarbetare att göra nytta och ta vara på  
motivationen  
Kvalitet - bestäm maxtid för t ex avloppsansökan.  
Tidspassning - årsplan med stoppdatum. Budget, VIP. m.m.  
Signalsystem - Mail !=gör något, ?=fråga  
Nämndsärenden – stoppdatum ska hållas  
Rutiner som alla följer  
Synka rutiner - gemensamt med andra kommuner  
Alla använder kalendern i "Outlook" och delar den, används även för  
mötesbokningar.  
Kunskapsöverföring, Mentorskap från äldre till yngre

## Åtgärdsförslag på Individnivå

### Service, bemötande, konflikthantering

Meddela var jag är om jag är ute på inspektion och oanträffbar  
Le innan jag svarar i telefonen  
Meddela när jag är tillgänglig igen  
Lägg på sist  
Telefondisciplin  
Ge kunden en positiv chock!

Använda checklistor - meddela förbättringar om jag stöter på något som inte stämmer

Vid svåra samtal, använd respekt!

Stark i sak mjuk mot människan

Hålla mötestider

Lyssna töm! Tala Vänd! Handla Vinn!

Inte lova något som inte går att hålla

Gör en kort reflektion efter varje dag med kundmöten. Skriv ned.

Ge varje kollega ett genuint menat uppskattande ord i veckan

Föreslå kompetensutvecklingsplan i samtalet med chefen

### **Effektivt arbetssätt**

Stäng telefonen 15 min före arbetsdagens slut

Schemalägg "storstädning" och uppdatering i ärendehantering/surdegar

Använd uppgiftshanteraren i Outlook för effektiv struktur

Berätta för de andra vad man gjort bra, ge feedback, uppmuntra andras arbetsinsatser.

Jobba med målprincipen - "några få mål väl och korrekt"

Individuell verksamhetsplan

Arbeta medvetet med jobb/paus - Positiv/vänlig/ge feedback

Hålla mötestider

Utför det som planerats

Förbered dagen - Utför en att göra lista

Lagom stress, tid att vara social

Tid att reflektera och planera

Stäm av resultatet

Oplanerad stund/ställtid

Veckoplanering

Växla mellan arbetsuppgifter

Planera för oplanerad tid

Tid för avstämning

Förbereda nästa vecka (överblicka nästa vecka)

Prioritera och avsluta arbeten

Balans i veckans planering

Kontinuerliga uppföljningar

Kompetensutveckling

Årsplanering

Bekräftelse & delaktighet?

Få se resultat - gör en tillbakablick hur såg det ut?

Själv få summera resultat

Göra sina tillsynsbesök i projektform

## Åtgärdsförslag på Gruppnivå

### Service, bemötande, konflikthantering

Grupper av medarbetare kan gemensamt utveckla service och bemötande  
Svara i varandras telefoner om någon glömt koppla  
Bygga rutiner för att fånga in förbättringar  
Gör en samtalsmall för besvärliga samtal  
Öva besvärliga samtal  
Debriefingträffar en mötesform för att bearbeta svåra händelser  
Utveckla samarbetet med andra funktioner, alkoholtillstånd, bygglov och plansidan  
Vara två vid möten där det finns förväntan om konflikt eller osäkerhet  
Ta fram gemensamt informationsmaterial ur ett kundperspektiv, bygg en serveringslokal, livsmedelsförädling etc.  
Ge stöd till medarbetarna efter "svåra" möten  
Diskutera kring arbetet att skapa struktur för debriefingmöten  
Gör en samtalsmall för besvärliga samtal. Följ upp den minst en gång per år.  
Utifrån kundenkäterna ta fram förslag på vad som kan tas bort och vad som bör förstärkas.

### Effektivt arbetssätt

Öppen/delad kalender  
Gruppsynk med almanackan varje vecka  
Kundtjänst för miljö/hela kommunen  
Konkretisera mål, rutiner, mallar  
Berätta för de andra vad man gjort bra, ge feedback, uppmuntra andras arbetsinsatser.  
Inför gemensamma mallar, rutiner, verktyg  
Tydliga mål och tydlig ansvarsfördelning, arbetsbeskrivningar  
Tydliga roller, ansvarsfördelning  
Balans enskilt/gemensamt  
Webbaserade generella blanketter/mallar  
Diariesystem med sökbarhet (bl.a. standardiserade ärendemeningar)  
Rutinbibliotek (på flera nivåer)  
Central vägledning/checklistor  
Korta samråd/stöd utan att störa kollegor  
Planering som håller  
Tid till att träffa kollegorna för kort avstämning, Måndagsfika  
Effektiva möten  
Samverkans - och handläggarmöten  
Utvecklas som grupp, ej "sedimenteras" i sina roller  
Uppföljning av planering  
Spelregler för kommunikation  
Utvärdering  
Personalaktivitet  
Fira framgångar

## Åtgärdsförslag på Chefsnivå

### Service, bemötande, konflikthantering

Ge utrymme, tid, för att öva på hantering av bemötande och hantering av svåra frågor.

Stimulera till rätt förhållningssätt, förståelse, empati, välkomnande och beteende, lyhört, pedagogiskt, samarbete.

Underlätta för utbyte med andra organisationer som måste hantera besvärliga frågor.

Uppmuntra, uppmärksamma och belöna förbättringar i service

Konflikter på arbetsplatsen är ledningens ansvar.

Föregå med gott exempel

Ge medarbetarna positiv feedback

Ge medarbetarna ökande ansvar, mandat och befogenheter

Arbetsplatsmöte 1 gång i veckan eller varannan vecka, tydlig dagordning och syfte.

"Håll i ett utvecklingsarbete" genom att ha aktuella uppdateringar av status på varannat arbetsplatsmöte.

Policy eller riktlinjer för bemötande

För att undvika konflikter på arbetsplatsen, ge tydliga roller och mandat till medarbetarna.

Gör en kundenkät för att se vad kunderna verkligen vill ha för kvaliteter på servicen.

Lönesamtal med tydliga, uppföljningsbara kriterier.

Se till att träffas utanför jobbet.

Årlig planeringsdag med inte jobbinslag.

### Effektivt arbetssätt

Ge feedback och följ upp arbete, visa chefsnärvaro

Tydlighet vid fördelning av arbetsuppgifter

Målstyrning

Skaffa mig tid – delegera

Finnas tillgänglig som backup vid svåraste ärendena/samråden

Våga sätta ned foten när det behövs

Föra gruppens talan

Samverkan mellan regionerna - utbyte av rutiner och mallar som fungerar

Berätta för de andra vad de gjort bra, ge feedback, uppmuntra andras arbetsinsatser

Intresserad, synlig och delaktig chef

Uppmärksamma högtider

Hinna se och uppmuntra medarbetarna

Möten och frågor bokade via Outlook

Tid för spontanmöten

Besked och svar på frågor och mejl

Samordning av arbetsuppgifter ur effektivitetsperspektiv

Vad gör respektive arbetsgrupp

Aviserar tillgänglighet

Måndagsfika  
Önskvärd dialog om prioritering chef – medarbetare  
Överblick över medarbetarnas arbetsbörda  
Oftare samtal än bara årligt utvecklingssamtal  
Fira framgångar  
Tydliga riktlinjer för anställda  
Kritik och beröm till anställda  
Tid för utveckling av anställd  
Närvarorapportering  
Medarbetarsamtal med realistiska mål för kommande period  
Lönesamtal  
Skapa delaktighet  
Dela på expertis till exempel en jurist  
Färre ”tillfälliga deltidstjänster”, fler heltidstjänster  
Lyft frågan angående spelregler mellan kollegor på en arbetsplatsträff  
Om rekrytering krävs, kanske det kan vara lönsammare och effektivare att anställa en till administratör och avlasta handläggarna från enkla telefonsamtal, utskick av blanketter, kopiering och arkivering av beslut, inskrivning i ärendehanteringsprogrammet osv (se Medborgarkontor).

## **Samverkan mellan kommuner och i länet**

Det finns många bra exempel på samverkan redan idag, men här listas några av idéerna för samverkan.

Miljösamverkan behövs och bra med projektledare som samordnar.  
Nätverk ämnesområden med tillgång till webbforum handläggartäffar eller dylikt inom specifika ämnesområden (ex. lantbruk som redan påbörjats).  
Kompetensutveckling/kurser i länet/regionen istället för att åka till Stockholm  
Handläggartäffar  
Samåkning till kurser  
Dela på en jurist (några mindre kommuner)  
Normgivande inspektioner  
Gemensamma länsövergripande tillsynsprojekt, gärna alla 5 länen.  
Gemensamma informationsfoldrar till allmänhet/verksamhet  
Liknande checklistor för inspektion  
Dela med sig av bra dokument, mallar, checklistor osv.  
Låna varandra tillfälligt för att gå bredvid eller för specifik tillsyn  
Vid behov av tillfälliga anställningar, samarbeta med grannkommun som kanske också behöver anställa tillfälligt. Det ger en attraktivare tjänst för den sökande.  
Likvärdiga policier mellan kommuner.  
Informera miljösamverkan när någon ny policy ska utformas  
Yrkes stolthet  
Gemensamma kundenkäter/servicedeklarationer, KNI som går att jämföra.

# Metoder för bättre effektivitet, service & bemötande

Enligt grupparbetena så var det några områden som återkom i alla grupper och belystes som särskilt viktiga tidstjuvar. Avbrott gör att det tar tid att komma igång igen. För att minska avbrotten är det viktigaste att se över de dagliga rutinerna. En förändring av dessa kan ge bättre arbetsmiljö och arbetsvardag. Hemläxan är att välja en sak att förändra i sitt beteende som kommer ge en hävstångseffekt.

## Följande återkom som stora tidstjuvar i grupparbetena:

E-post

Möten

Telefon

Stor personalomsättning. Introduktion av nyanställda/tapp av kompetens.

Kollegor

Inläsning av nya områden och göra checklistor

Fåtal tillsynsobjekt inom visst område

Sega datorer, svåra program

Avgiftsdiskussioner

## Effektivaste och ineffektivaste arbetstiden under dagen

Enligt studier så är vi mest koncentrerade på förmiddagen, mellan 8-12. Direkt efter lunch 13-15 har vi svårast att koncentrera oss. Efter 16.30 ökar koncentrationsförmågan igen.

Tips på upplägg av dagen, för att effektivt nyttja hjärnans förmåga att arbeta.

	<b>Hög koncentration</b>	<b>Låg koncentration</b>
<b>Tid:</b>	8-12, efter 16.30	13-15
<b>Aktivitet:</b>	Inläsning av nya områden	Hantera e-post
	Skriva beslut	Läsa post/tidskrifter
	Ta tag i ”surdegar”	Samtal, telefonsamtal
	Läsa andras utkast till beslut	Möten
	Skriva rent anteckningar	Vara bollplank till kollegor
	Skriva rapport	Kopiering, utskick

- Införa störningsfri tid på kontoret kollegor emellan, t.ex. mellan kl 10-12 då en normal människa har störst förmåga till koncentration.
- För att verkligen bli av med en surdeg eller under stressiga perioder: Be om telefonfri tid en förmiddag ibland, under förutsättning att någon annan kollega backar upp under de timmarna.

## **Planeringstid och tom tid**

Planera in tid i kalendern för planering och återkoppling av planering. Det kommer alltid in oförutsedda händelser så se till att ha hål i schemat.

## **Datorprogram**

Att uppdatera kunskaperna inom Word, Excel, Powerpoint och Outlook kan skapa en del effektivitetsvinster. Nya versioner av Officepaketet har kommit men vi har kanske inte alltid fått kännedom om nyheterna. Likaså att ha en bra fungerande manual för det ärendehanteringsprogram som används så det är enkelt att lära upp nyanställda i programmen.

## **Kulturkrockar**

Är det stor mångfald bland kommunens medborgare och risk för kulturkrockar kan det vara lämpligt att anordna en workshop/bjuda in föreläsare om att bemöta aktuella kulturer. Svensken anses ganska stel i sitt kroppsspråk och tal och lägger mest fokus på orden som sägs. För en nysvensk som inte kan språket så bra är det därför nödvändigt att kommunicera på ett annorlunda sätt. Hur beror på vilka kulturer som ska bemötas. Flera kulturer har svårt att acceptera kvinnor i myndighetsroll, vilket kan skapa konflikter då majoriteten av inspektörerna är kvinnor. Det finns även kulturer som är rädda för myndigheter när några inte alls har någon tilltro till myndigheter.

## Möten

Möten är viktiga men även en källa till stor frustration för oss om det inte är konstruktivt, blir för många möten och att fel personer är kallade till mötena. Om mötet saknar syfte, dagordning och ordförande kan mötet göra mer skada än nytta.

Här nedan kommer deltagarnas tankar om möten.

### Önskvärda möten:

Möten med tydligt syfte och att rätt personer kallas till mötet. Det ska vara tydliga spelregler.

Korta ”avcheckmöten”: t.ex. måndagsfikat som skapar en känsla av att ha lite koll på vad som händer på arbetsplatsen. Alla ska veta att just det fikat är ett fika-möte.

Arbetsplatsmöten (APT): med 2-4 veckors mellanrum.

Ämnesmöten: varje vecka t.ex. hälsoskydd, miljöskydd, livsmedel, bygg.

Ärendemöten: en fördjupning av ämnesmöten.

### Före mötet:

Om mötet är före fikat blir alla måna om att bli färdiga i tid.

Boka gärna mötet genom datorns kalender där deltagandet ska bekräftas.

Dagordning skickas ut i tid och eventuella bilagor som ska behandlas.

Om mötestiden måste ändras behövs framförhållning.

### Under mötet:

Komma i tid till mötet.

Viktigt att vara överens om mötesformen.

Konstruktivt möte med dagordning.

Dela ut roller på mötet, ordförande, tidtagare, sekreterare.

Bestäm tiderna direkt, bl.a. när fikat ska vara.

Kolla om det är någon punkt som bara berör vissa personer och kan läggas sist i dagordningen.

Ingen ”övrigt punkt” som är dåligt förberedd vilket drar ut på tiden.

Minnesanteckningar/protokoll som även innehåller ”vem gör vad” inför nästa möte.

Hålla mötestiden.

### Är rätt personer med på mötet?

Saknas någon viktig person, skjut på frågan. Är det alltför många med på mötet som inte har med frågan att göra, boka i så fall ett nytt möte för de som berörs eller lägg punkten sist på dagordningen.

### Efter mötet:

Minnesanteckningar/Protokoll bör komma snart efter mötet.

Uppföljning av mötet med ”vem som gör vad” ska vara tydligt.

## **E-post**

E-posthantering kan bli en stor tidstjuv och att lära sig få kontroll över och att hantera e-posten kan vara den förändring i arbetsdagens rutiner som ger störst effekt. Det är inte bara en service- och bemötandefråga utan även viktigt för att skapa en drägligare arbetsmiljö.

### **Läsa/hantera**

Läs inte e-posten ”hela tiden”, utan välj ut några stunder om dagen då e-posten får din uppmärksamhet.

Ta bort ljudmeddelandet som deklarerar ny e-post för att undvika frestelsen att alltid läsa.

När du öppnar e-postprogrammet ska du välja att hantera mailet direkt:

- Släng
- Sortera in i mapp
- Svara
- Skriv ut

Ha max en sida kvar i din e-posthanterare i inkorgen, allt annat ska hanteras enligt ovan. En del väljer att flagga den post som ska tas om hand senare. Ett tips är att skapa en egen mapp för dessa som kan kallas ”att göra”

### **Skriva**

Skriv tydlig rubrik. Tydliggör om det är en fråga, information eller superviktigt. Exempelvis om det är en fråga, skriv ”frågan och ett ?” redan i ämnesraden. Detsamma gäller information som är ”för kännedom” eller ”påminnelser” osv.

### **Svara**

Ta hänsyn till andras arbetstid genom att tänka efter innan du trycker ”Svara alla”.

När du svarar på ett befintligt mail men skriver om något annat: Ändra rubriken i ämnesraden. Det gör det lättare för andra att förstå vad du menar med mailet och gör mailet sökbart i framtiden för densamme.

### **Vill du ha svar direkt**

Då är det bättre du ringer personen, förutsatt inte alla människor sitter och läser sin e-post varje timma.

## **Telefonrutin – tillgänglig vs bemötande**

Telefonsamtal är en av de största tidstjuvarna och stressorererna och källa för konflikt. Därför är det viktigt att få bra rutiner för detta.

### **Första intrycket**

Ofta är telefonsamtalet det första intryck som medborgaren/sökanden får av dig. Du får inte en andra chans att göra ett bra första intryck. Om du svarar i telefonen under stress så hörs det. Att vara otillgänglig i samtalet är värre än att inte svara alls. Det är bättre att stänga telefonen en stund för att när man väl svarar kunna vara mer tillgänglig och vara en bättre lyssnare.

### **Samlad telefonhänvisning**

Många telefonväxlar på kommunerna är fortfarande skapade så att de hänvisar ett ärende i taget. T.ex. tjänsteärende åter 10.30. Möte åter 12.00, Lunch åter 13.00.

I tillgänglighetsundersökningar visar det sig att just detta är grunden till en stor konflikt och irritation för den som söker kontakt via telefon. Medborgaren som ringt hela förmiddagen och blivit hänvisad till flera olika tider bygger upp en stor irritation. Knappa ut dig hela förmiddagen om det skulle vara som i exemplet ovan. T.ex. om du bara kan vara inne på kontoret en timma en viss dag, så är det bättre att knappa ut dig hela dagen direkt. Det skapar minst irritation hos den som söker dig. En lösning är att receptionist/kollega kan ta emot meddelanden så ringer du upp senare.

### **Fel handläggare för att ge service kan skapa mer konflikt**

En annan stor konflikt och även tidstjuv är att sökanden får tala med fel handläggare. Kommunens vilja att ha ”hög tillgänglighet” är inte likställt med att alltid svara när det ringer utan snarare att sökanden får tala med rätt person. Sökanden bör hänvisas att ringa rätt handläggare när denne infinner sig på kontoret, det ger mer service än att få tala med en handläggare direkt som ändå inte kan svara på frågan.

### **Mobiltelefon vs telefonjour**

Har du och din arbetsplats hamnat i fällan att finnas tillgänglig för samtal även efter jobbet och faktiskt får samtal om ärenden under fritiden? Okej att ha ett journummer för akuta fall, men det är inte okej att få samtal om ärenden när du är ledig såvida du inte får betalt för att alltid ha jour. Det är chefens uppgift att förhindra detta. Många handläggare vågar inte ta upp frågan med sin chef för att inte verka gnälliga, men frågan dök upp på många av kursdagarna.

### **Avslut av telefonsamtal – lagom service**

Konsten att kunna avsluta samtalet på ett snyggt sätt men ändå känna att man har gett svar på frågan till den som ringer.

#### **Tips:**

- Upprepa vad du har uppfattat av samtalet där du tydliggör vad du ska göra

och hur frågande går vidare.

- Hänvisa till mer information, blanketter, foldrar och att de sedan kan återkomma så pratar ni vidare.
- Ni kan redan nu boka ett platsbesök om ett tag (för de frågor det är aktuellt tex. avlopp) men att fråganden hinner läsa på fram till dess och att vid besöket kan ni prata mer om det kvarstår frågetecken.
- Gör det vi är skyldiga att göra. Tillsyn i fokus.
- För ett samtal där du inte är insatt i ämnet, tydliggör detta och be att du eller någon kollega att få återkomma då du ändå inte kan ge korrekt svar.

## Störa eller stödja kollegorna?

Under kurserna har konstaterats att det är viktigt med vilka kollegor vi har för att kunna göra ett gott arbete. Att hitta balansen att stötta sina kollegor men även hinna göra sina egna ärenden, är ett dilemma för den rutinerade handläggaren. För den nyanställda är det viktigt att känna sig trygg att våga fråga och be om hjälp utan att känna sig tjatig eller inkompetent.

De som delar kontor eller sitter i öppet kontorslandskap behöver ta extra hänsyn till att kollegan bredvid inte störs. Även att andra inte går förbi och frågar dessa utan hellre tar kontakt via e-post.

I arbetsgrupper som arbetat in rutiner kan det ändå finnas behov av spelregler att införa för att inte ”gå och fråga kollegan i tid och otid”.

Exempel på spelregler att ”störa kollegan”

*”Vi införde en regel att mellan kl 10-12 inte fråga kollegan om hjälp under den tiden på dagen”*

*”Vi har en lite längre fredagsfika som en lösning på att snabbt fånga upp vem som kan vara rätt bollplank i en fråga som man fastnat i”*

## Kollegan sköter sig inte

Att kollegan ”lastar över ett ärende i sista stund” och även att ”kollegan har lovat men inte gjort det den skulle” återkommer i grupparbetena som vanliga stressorer och källa till frustration. Det är något att ta upp i arbetsgruppen hur rutiner kring detta bör se ut.

Det förekommer även flera exempel på där före detta kollegan inte skött sitt jobb men att ersättaren får ta konflikten och städa upp efter denne.

## FAQ (Vanligaste frågorna) på Webbplatsen

Många kommuner har lagt ut FAQ på sina webbplatser, men det kan definitivt nyttjas mer och bli bättre. Miljösamverkan Sydost har haft ett projekt för miljökontoren ”Att skriva på webben”, och det materialet är värt att ta del av. Finns att ladda ned på [www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek](http://www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek) - Metodik/Juridik/Planering - ”Informationsprojekt Miljö på webben”.

## Medborgarkontor och FAQ

Många inkommande samtal handlar om ”behöver man tillstånd för...”. En stor del av arbetstiden går till administrativa saker som inte kräver avancerad utbildning. T.ex. att ta ett samtal som direkt kan leda till att skicka ut en folder eller blankett eller hänvisa till en webbsida.

En del kommuner har därför infört medborgarkontor som svarar på enkla frågor via telefon och bistår med blanketter för anmälan/ansökan. Det finns mycket tid och därmed pengar att spara på detta. Exempel är Jönköping och Nässjö kommuner som har goda erfarenheter av detta. Jönköping säger att de har fått det mycket lugnare i korridoren då många samtal fångas upp på medborgarkontoret.

Miljösamverkan Stockholm har gjort en handledning för växeln om vanliga frågor ”FAQ”. Finns att ladda ned på [www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek](http://www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek) - Metodik/Juridik/Planering - ”FAQ - för MoH kontor och växel”.

## Att hitta information om nya områden

Det mesta går att finna under de olika centrala verkens handledningar och allmänna råd samt hos olika branschföreningar. Men det finns en del gråzoner där handledning ännu saknas. Det kan finnas framtagna handledningar utförda som miljösamverkansprojekt. De finns att hämta på [www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek](http://www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek)

Alla projekt finns inte inlagt på rapportbiblioteket. Det går även att titta vilka projekt som pågår eller snart avslutas på [www.miljosamverkan.se/alla](http://www.miljosamverkan.se/alla). Öppna dokumentet ”Översikt om basuppgifter alla miljösamverkan”. I det dokumentet samlas landets alla miljösamverkansprojekt. Där finns även länkarna till alla miljösamverkans egna webbplatser.

## Inläsning av ett nytt ämnesområde

Att läsa in ett nytt tillsynsområde tar tid i anspråk och kräver koncentration och arbetsro. Är man under stress och har många som söker en via telefonsamtal osv. är detta nästintill omöjligt och läggs därmed långt ned på prioriteringslistan. Vilket leder till att vi har en okunnig handläggare på ämnet. Därför är det extra viktigt att planera in tid för inläsning i kalendern och att det bör vara befogat att be om störningsfri tid för detta under ordnade förhållanden. Yrkesföreningen Miljö & hälsa erbjuder prenumeration av Lasse Lindhs Lathund i digital form, nu kallad Kunskapsbanken. Där ska det finnas både forum och handledningar.

## Rutiner för bemötande före och under inspektion

Miljösamverkan Stockholm har tagit fram en checklista för vad inspektören ska tänka på vid bemötandet inför och under en inspektion.

1. Var alltid förberedd så att du kan ställa de rätta frågorna. Läs på om verksamheten innan tillsynsbesöket.
2. Presentera dig med hela namnet, du ska alltid kunna visa legitimation eftersom det tydligt visar var du kommer ifrån. Det kan vara bra att lämna visitkort i början för att underlätta för verksamhetsutövaren att komma ihåg namnet.
3. Inled med att småprata och vid behov klargör inspektörens och verksamhetsutövarens olika roller och ansvar. Visa intresse för verksamheten och fråga hur det går. Kom överens med verksamhetsutövaren om vem som ska gå med under inspektionen. Det är viktigt att verksamhetsutövaren förstår skillnaden mellan myndighet och konsult.
4. Kom överens med verksamhetsutövaren om hur inspektionen ska läggas upp, utför om möjligt inspektionen enligt denna överenskommelse. Vid förbokade inspektioner är det bra att redan innan tillsynsbesöket komma överens om hur inspektionen ska gå till. Om ni är två inspektörer kom överens om vem som håller i inspektionen och ge feedback till varandra efteråt.
5. Det är viktigt med dialog under hela inspektionen. Ställ frågor/återkoppla! Visa engagemang!
6. Använd checklistor, men tänk på att de bara är hjälpmedel och inte lag. Du kan fråga verksamhetsutövaren vill ha en tom kopia för att underlätta för dem att göra egna anteckningar.
7. Upplys om när du ska fotografera. Fotografera både bra och dåliga saker. Det är värdefullt att ha inspektionen bilddokumenterad. Fotografera sådant du är osäker på för att senare kunna diskutera detta på kontoret.
8. Sammanfatta inspektionen tydligt, förklara vad som händer nu, hur ser uppföljningen ut, hur lång tid behöver verksamhetsutövaren på sig för att åtgärda problemen? Förklara alltid risken med den konstaterade avvikelserna och att det är verksamhetsutövarens ansvar att åtgärda avvikelserna. Glöm inte bort den positiva återkopplingen!
9. Använd ett aktivt, enkelt och tydligt språk. Även inspektionsrapporten ska vara lättläst och tydlig.
10. Informera vilken debitering som gäller. Den eventuella räkningen ska inte komma som en överraskning.
11. Uppmuntra verksamhetsutövaren att höra av sig om det finns frågor.

## Checklistor till inspektionen – att hitta

Det finns många miljösamverkansprojekt som tagit fram gemensamma checklistor och rutiner inom många olika områden. De finns att hämta på [www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek](http://www.miljosamverkansverige.se/rapportbibliotek)

Miljösamverkan f har en egen flik på webben (DOKUMENT) där checklistor kan delas med sig, inom områden som ännu inte varit ett samverkansprojekt. Miljösamverkan Kronoberg/Blekinge har nyligen skapat en liknande funktion som kallas Dokumentbank.

Sveriges kommuner och landsting, SKL, har också tagit fram en del checklistor som går att köpa.

## Bedömning av inspektionen - stöd

Förutom kollegor som bollplank och rättspraxis så kan forum eller e-postlistor nyttjas.

Det är bra att få veta vilka kollegor i grannkommunerna som arbetar inom ämnesområdet. Förslag att göra kontaktlistor för länen inom ämnesområden (Miljösamverkan).

Miljösamverkan f har ett forum för handläggare där snabba frågor huruvida någon har erfarenhet av en viss ärendetyp kan ställas. Miljösamverkan f har även ett dokument som heter Att dela med sig där kommunerna presenterat arbetsområden som de nyligen arbetat med, värt att dela med sig till andra med behov. Miljösamverkan i Kronoberg/Blekinge och Sydost undersöker just nu på behovet av att skapa ett gemensamt forum för flera län.

## Skriva

Det du skriver måste inte vara perfekt, 80% är tillräckligt bra. Tänk ”Good Enough”. De sista korrigeringarna får du genom att låta en kollega läsa igenom beslutet på 5 minuter istället för 30 som det skulle ta för dig att bli nöjd.

Använd enkelt språk.

De beslut som fungerat bra kan du dela med dig till grannkommunerna eller Miljösamverkan.

## Om ärendet drar ut på tiden

Om ärendet drar ut på tiden vid ex. kompletteringar, säger Justitieombudsmannen, JO, att vi måste driva på ärendet. Ärenden får vara max 3 år gamla.

Vi kan stänga ärendet i förtid om vi frågat sökanden/klaganden om tillåtelse.

## Nyanställningar - önskvärt

- En checklista med överblick vad som planeras ingå och inom vilka tidsramar de olika momenten behöver ske (före, första dagen, första veckan, inom två veckor, första månaden).
- Handledare: förste ansvariga
- Gå bredvid (1 månad med den som slutar).
- Fadder (variant eller komplement till handledare) som tar med en på fiket, lunch osv.
- Följa kollegor så man vet vad de gör.
- Om första anställningen, bra att få jobba projektinriktat i början för att sätta sig in i rutinerna på en kommun/miljömyndighet.
- Arbetsbeskrivning och ansvarsområden.
- Flödesschema för olika ärendetyper.
- Chefen avsätter tid till återkoppling första månaderna utan att den nyanställda ska behöva be om det. T.ex. 15 minuter efter fredagsfiket varje vecka första månaden.
- Datorprogrammen: handlägningsprogram, biblioteket, mail, behörighet: Introduktionspaket
- Introduktionskurs om förvaltning, offentlig myndighet, kommunen.
- Kommunens arkiv och arkiveringsregler.
- Bisittare på samråd (flera) innan eget ansvar.
- En blomma på bordet med ett ”*Välkommen till oss*” när man börjar sin anställning kommer definitivt ge ett bra första intryck.

Jönköpings kommun, Nässjö kommun och Länsstyrelsen i Jönköping har rutiner och checklistor som fungerar bra.

# Chefernas åsikter om uppföljningsarbetet

Här nedan presenteras miljöchefernas tankar och känslor kring uppföljningsarbetet från kurserna, att gå vidare för utveckling. Det utfördes via en metod som heter ”7 hattar” den 10 mars 2011 som en avslutande aktivitet i projektet.

## **Se Fakta (Vit hatt)**

### **Vad vet vi om uppföljningsarbetet?**

Finns många förslag, många synpunkter, mycket ny kunskap, förväntningar, uppföljande arbete viktigt, olika kunskapsläge/avundsjuka, krävs tid och ett längre perspektiv, behöver struktur och ”plan”, kräver förändring – öppna sinnen och engagemang, roligt ”här ser man resultaten”, blandade synpunkter, ska resultera i mer samarbete, vet inte hur arbetet ska gå till, mycket material från kurserna, kräver regelbundenhet/stående punkt, små steg viktiga.

## **Se Känslor (Röd hatt)**

### **Hur känner vi i förhållande till uppföljningsarbete?**

Känns som processen redan är i rullning. Känns som det finns ett konstant behov och förväntningar. Känns som en möjlighet. Spännande, intressant, positiva förväntningar, satsat mycket tid och resurser, otillräcklig satsning, svårt, stressigt, otillräcklighet, jobbigt, tungt, roligt, oro, roligt i stor kommun- även i liten. Men kanske bra att samarbeta mellan kommunerna. Kan behövas lots-hjälp.

## **Se Negativt (Svart hatt)**

### **Vad verkar svårt vid uppföljningsarbetet?**

Vad ska göras egentligen? Hur börjar man, hitta rätt saker att börja med. Rädsla för förändring, Osams – inte överens, Alla har inte deltagit ger olika utgångspunkter, tids och resursbrist, brist på engagemang, svårt leda och hantera, alla ser inte vinsterna – svårt motivera, stort och svårt att greppa, tidsbrist, vilken tid ska användas, risk att det inte får den effekt medarbetaren förväntar sig, inte tro att projektet löser alla problem. De som är effektivast har lärt sig ännu mer och de som verkligen behövde ändra på sig, tyckte kursen var onödig – hur göra med dessa medarbetare som vägrar förändra sig?

## **Se Positivt (Gul hatt)**

### **Vilka möjligheter ser vi med uppföljningsarbetet?**

Kreativitet, Samarbete, Gemenskap, Effektivisering, Förståelse, Kvalitetssäkring, Förbättringsmöjligheter, Roligt, Lagarbete, Bekräftelse, Styrka och betydelse stort projekt ger effekt. Ger bekräftelse för de som deltagit. Knyter ihop ”här kommer resultatet”. Ingå i övrigt uppföljningsarbete, gemensamma spelregler, bemötande, samsyn, tryggare i arbetsrollen, större kontaktnät, yrkesstolthet, vassare arbetsredskap.

## **Se Visionärt (Grön hatt)**

### **Om vi fick önska, hur skulle vi vilja att medarbetarna skulle uppleva uppföljningsarbetet?**

Positivt, se möjligheter och vinster, det dagliga arbetet. Att nedlagt arbete gett utdelning/resultat, ge känsla för gemensamt resultat, förmedla till de som inte gått själva, nyfikna, sugna, intresserade, känsla av delaktighet, nytta-tänk, aktualisera, göra det med glädje, team-skapande, gemenskap, se möjligheter, se resultat, personlig utveckling, genomtänkt, kundnytta, bekräftelse i arbetet, stressfria – inre lugn, kan prioritera och kommunicera.

# Projektledarna i Miljösamverkan reflekterar

Att miljösamverkan behövs framgår tydligt av åtgärdsförslagen.

Det finns många områden att samverka kring, både inom respektive län och även mellan länen. Åtgärdsförslagen lyfter behovet av nätverk, lokala kurser, handläggartäffar, och webben som viktiga verktyg för effektivare arbetssätt. Även miljösamverkans syfte att ta fram gemensamma mallar, checklistor och att dela med sig av goda rutiner i handläggning återkommer i grupparbetena.

Detta projekt är ett bra exempel på hur vi kan samverka om att ansöka om EU-medel. När 5 län samverkar ökar möjligheten att få igenom de projekt vi önskar genomföra med ekonomisk stöd från EU.

Projektidén har kopierats av andra miljösamverkan i landet och näst på tur är Miljösamverkan Västra Götaland.

Nätverket mellan inspektörerna och de tre Miljösamverkansorganen har ökat och vår vision är att utveckla samarbetet och nätverket inom de grupper och områden där önskemålen dyker upp.

Något som vi tillsammans med miljöcheferna har sett som behövs arbetas vidare med är att lyfta yrkets roll i samhället så att handläggarna kan känna yrkesstolthet.

## **Miljösamverkan Sydost (Kalmar & Gotlands län)**

[www.miljosamverkansydost.se](http://www.miljosamverkansydost.se)

Projektledare Karen Jensen

## **Miljösamverkan Kronoberg/Blekinge**

[www.mskb.se](http://www.mskb.se)

Projektledare Heidi Samuelsson

## **Miljösamverkan f (Jönköpings län)**

[www.miljosamverkanf.se](http://www.miljosamverkanf.se)

Projektledare Camilla Johansson

**Så här går jag vidare**

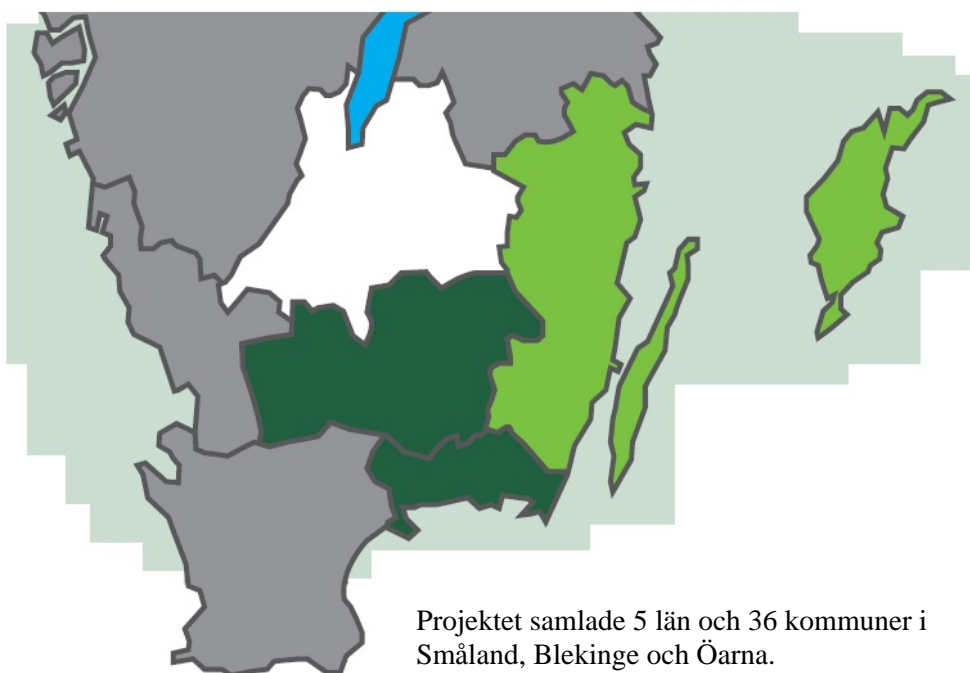
# Så här går arbetsgruppen vidare

# Mer information om projektet

Sammanställningen av förslagsbanken har utförts av Camilla Johansson från Miljösamverkan f sommaren 2011.

Slutrapport och mer information om genomförandet av projektet finns på <http://www.miljosamverkansydost.se/socialfondsprojekt.asp>

Karen Jensen (Miljösamverkan Sydost) har varit projektledare för projektet och Heidi Samuelsson (Miljösamverkan Kronoberg/Blekinge och Camilla Johansson (Miljösamverkan f) var med i styrgruppen.



Projektet samlade 5 län och 36 kommuner i Småland, Blekinge och Öarna.



Projektets kurser finansierades genom bidrag från Europeiska socialfonden

