

Kampanj 2016

Hur långt går vår skyldighet att informera?

- Hur gör vi i vardagen?

Hur presenterar vi oss i olika sammanhang

- Exempelsamling

2016

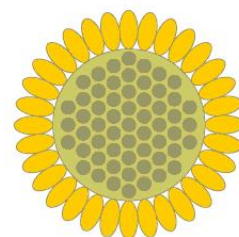
Margareta Jonsson

Helene Botnen

Robert Giessler

Ann Nystad

Birgitta Pettersson Launy



**SÖDERTÖRNS
MILJÖ- & HÄLSO-
SKYDDSFÖRBUND**

136 81 Haninge
BESÖKSADRESS
Rudsjöterrassen 5
TELEFON 08-606 93 00
FAX 08-606 93 01
E-POST
miljokontoret@smohf.se
www.smohf.se

Sammanfattning

Hur mycket information och rådgivning kan jag ge utan att bli konsult? Inspektörer inom varje avdelning och mellan avdelningarna på förbundet kan tolka den serviceskyldigheten som finns i förvaltningslagen, miljöbalken och livsmedelslagstiftningen på skilda sätt, vilket i sin tur kan resultera i att samma person som kontaktar oss får olika service beroende på vem hen möter.

För att reda ut hur långt vår serviceskyldighet sträcker sig och för att inte bli konsulter, men ändå ge företag och invånare i medlemskommunerna en rättsäker och bra service, konstruerade projektgruppen sju case med vanliga scenarier förbundets personal möter i sitt arbete och som personalen gruppvis fick diskutera under en workshop.

Resultaten av diskussionerna redovisades dels digitalt, och dels muntligt så att alla grupperna fick möjlighet att lämna kommentarer. Gruppernas åsikter sammanställdes i ett dokument och de frågor där det fanns skilda åsikter följdes upp under en halvdags workshop. Utifrån det som redovisades under workshopdagarna tog projektgruppen fram denna rapport tillsammans med förslag till riktlinje för förbundets service.

Det finns ett behov hos våra inspektörer att ha en gemensam riktlinje för att kunna göra lika bedömningar. Enligt grupperna bör riktlinjen bestå av många exempel på olika scenarier som kan uppstå, visa vad som är rätt och fel samt var gränsen går för information och rådgivning.

Vi måste vara tydliga med vad vår ”roll” innebär, vilka krav som ställs på våra verksamhetsutövare, vad vi kan informera om och även hänvisa till rätt person, avdelning eller myndighet. Informationen ska också anpassas till den enskildes behov och förutsättningar, till exempel genom att ta hjälp av tolk eller använda bilder istället för text.

Förbundets inspektörer är samstämmiga i att vi blir konsulter när vi skapar nytt material; rekommenderar specifika lösningar; eller utreder något som tillhör andra myndigheters tillsynsområde. Till trots för enigheten finns det osäkerhet i var gränsen går när det gäller ämnesområden utanför den egna avdelningen.

Det framkom också att några av inspektörerna inte kände till flera av de rutiner och regler som finns på förbundet. Vidare saknar vi en rutin för användning av tolk. Detta belyser behovet av att ha ett system för att informera om våra regler och hålla dem aktuella.

En återkommande fråga på förbundet är hur vi presenterar oss på ett enhetligt sätt i olika sammanhang. För att nå samstämmighet om frågan på förbundet höll vi i en halvdags workshop. Resultatet blev en exempelsamling med presentationsfraser som finns under punkt 5.

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	5
1:1. Bakgrund och problembeskrivning.....	5
2. Metod	5
2:1. Avgränsning.....	5
2:2. Genomförande.....	5
3. Resultat och diskussion	6
3:1. Varför en gemensam riktlinje?.....	6
3:2. Vi ska ge råd och information inom vårt eget myndighetsområde.....	6
3:3. Hur ska vi anpassa vår information till den enskildes behov?.....	7
4. Information och rådgivning vs konsult	9
4:1. Detaljerad hjälp med t.ex. avloppsansökan.....	9
4:2. Detaljerad hjälp med t.ex. vad som gäller kring import.....	9
4:3. När hen vill att vi ska lämna ut väldigt mycket material.....	9
4:4. När hen är upprörd över taxehöjning.....	10
4:5. Långa telefonsamtal som inte leder vidare.....	10
4:6. När klagande/tipsare vill vara anonyma.....	11
4:7. När hen inte tar till sig information vid tillsyn och inte gör som vi säger.....	11
4:8. Begreppen snarast, skyndsamt och frågans art.....	11
4:9. Öppna frågor.....	11
4:10. När personer ifrågasätter att ett ärende tar långt tid.....	12
4:11. Avsluta klagomålsärenden inom hälsoskydd.....	12
4:12. Exempel på bra svar när vi blir ifrågasatta.....	12
5. Exempelsamling hur vi presenterar oss	13
5:1. Förklara på ett enkelt sätt vilka vi är, vad vi gör och inte gör.....	13
5:2. Kollegor och länsträffar.....	13
5:3. Kontakt med medborgare tillfälligt.....	13
5:4. Verksamhetsutövare som ofta får besök.....	14
5:5. Verksamhetsutövare som sällan får besök.....	14
5:6. När vi blir utmanade.....	15
5:7. Telefonen.....	16
5:8. På engelska.....	16
5:9. När någon ifrågasätter din identitet.....	16
5:10. Media.....	17
6. Övrigt som framkom i diskussionerna	18
Bilagor	19

1. Inledning

1:1. Bakgrund och problembeskrivning

Förbundet har fastställt fyra värdegrunder:

- **Serviceanda**
- **Effektivt och rättssäkert**
- **Meningsfullt**
- **Delaktighet**

De lagar som styr vår service är förvaltningslagen, men också de skrivningar som finns i våra speciallagstiftningar främst miljöbalken och livsmedelslagen (se bilaga). Utifrån detta finns den återkommande frågeställningen om hur långt vår serviceskyldighet sträcker sig och när blir vi konsulter.

Olika inspektörer har olika gränsdragningar, men även tolkningen skiljer mellan avdelningarna. Det innebär att samma person kan få varierande stöd och hjälp beroende vilken avdelning men också vilken inspektör de vänder sig till.

1:2. Syfte och mål

Att klargöra var förbundet anser att gränsen mellan myndighetsinformation, rådgivning och konsultation går så att verksamhetsutövare och allmänhet får likvärdig nivå på information och rådgivning som lämnas av personal på förbundet.

Alla medarbetare ska känna att de har påverkat projektets slutsatser. Genom att blanda grupperna med inspektörer från de olika avdelningarna kan vi få en bättre förståelse för varandras förutsättningar och därmed främja en god arbetsmiljö.

2. Metod

2:1. Avgränsning

Frågeställningarna koncentrerades mot kärnfrågorna runt vår service, vi ville inte få fram svar på resonemang kring själva besluten i de specifika exemplen.

2:2. Genomförande

Projektgruppen tog fram ett antal scenarier, så kallade case som belyser problematiken runt gränsdragningen mellan service och att uppträda som en konsult. Personalen delades upp i grupper och fick diskutera casen under en hel dags workshop. Varje grupp dokumenterade sina svar digitalt och lämnade in till projektgruppen. Dessutom avslutades workshopen med att de olika grupperna redovisade sina slutsatser muntligt och det fanns möjlighet för de andra grupperna att lämna sina kommentarer.

Projektgruppen gjorde en sammanställning och sammanfattade gruppernas slutsatser. Sammanfattningen skickades ut och följdes upp med en halv dags workshop. Vid det tillfället diskuterades främst frågor där projektgruppen kunnat se att det fanns skiljaktiga meningar i den första workshopen.

Utifrån resultatet från de två workshoparna tog projektgruppen fram sin rapport och ett förslag till riktlinje för nivån på förbundets service.

3. Resultat och diskussion

Utifrån gruppernas diskussioner har projektgruppen försökt sammanfatta deras åsikter till en gemensam riktlinje. Till denna bifogas en exempelsamling som illustrerar olika gränsdragningar.

3:1. Varför en gemensam riktlinje?

Information och rådgivning är en viktig del av vår tillsyn och kontroll. En gemensam riktlinje är en förutsättning för förbundets myndighetsarbete och för att göra lika bedömningar mot verksamhetsutövare och medborgare. Förbundet ska ge god service men inte agera konsulter eftersom vi är en tillsynsmyndighet. En väl tillämpad riktlinje bidrar till att förbundet får ett gott anseende.

En riktlinje ska enligt grupperna vara utformad för att vara ett stöd och en trygghet i kontakten med verksamhetsutövarna. Den bör vara omfattande och bestå av olika exempel på scenarier som går att relatera till och visa vad som är rätt och fel samt ange gränsen för när vi inte kan ge fler råd. Syftet med vår verksamhet är att få en bättre miljö och livsmedelssäkerhet samtidigt som vi behandlar allmänhet och verksamhetsutövare på ett likvärdigt sätt.

3:2. Vi ska ge råd och information inom vårt eget myndighetsområde

Vår roll

Vid information till verksamhetsutövare och allmänhet ska förbundet alltid utgå från syftet med vår verksamhet och vårt myndighetsansvar. Vi ska vara tydliga med att informera om förbundets roll som myndighet, var gränsen går för rådgivning såväl som att lagstiftningen är vårt styrmedel för tillsynen.

Verksamhetsutövarens roll

Förbundet ska i sitt arbete också informera om verksamhetsutövarnas roll och vilka krav som ställs på dem samt påminna om skyldigheten att ha kunskap över verksamheten de bedriver. Men likväl som vi ska ha kunskap över vårt verksamhetsområde har vi också ansvar att inte spekulera i sådant vi inte har rådighet över.

Vad kan vi informera om

Vi ska informera om lagar i stora drag, servicegarantier och var man kan hitta information om lagstiftningen. Vi ska också berätta vilka skyldigheter som verksamhetsutövaren har och vilka krav som ska uppfyllas samt hur vi återkopplar:

- Vilken typ av åtgärd som krävs. Exempelvis registrering eller tillstånd för en verksamhet.
- Vid en inspektion på plats sammanfatta det viktigaste som verksamhetsutövaren behöver göra och vad som blir nästa steg om de inte gör det.
- Ge tips och exempel på hur andra verksamheter har gjort.
- Återkoppla med inspektionsrapport, uppföljande inspektion, telefonsamtal, mejl.

Hur vi kan informera

- Ställ öppna frågor för att förstå problemet och kunna anpassa ditt svar utifrån det (se punkt 4).
- Var påläst inför inspektion, be att få återkomma om du är osäker.

Hänvisning till rätt person, avdelning, myndighet och andra områden

Vi ska hänvisa vidare till rätt myndighet om frågan har hamnat fel. Om det gäller ett ärende som har en handläggare ska frågan i första hand hänvisas dit.

När det gäller allmänna frågor som vi kan svara på, gör vi det direkt. Är vi osäkra på svaret ska vi hänvisa till en kollega som kan frågan. Vi kan hänvisa till rådgivare, till exempel VA rådgivaren för Haninge och Nynäshamn eller energirådgivaren. Vi kan också skriva ut information och hänvisa till relevanta hemsidor så att verksamhetsutövarna kan hämta uppgifter.

Formulera dig tydligt för att undvika missförstånd

Det är viktigt hur vi formulerar oss. Vi kan hänvisa till de olika kommunernas valmöjligheter och egna listor som finns efter upphandlade avtal till exempel ett ackrediterat laboratorium. Vi kan skicka förslagslistor och samtidigt vara tydliga med att det är förslag och att det kan finnas andra företag att välja på. Detsamma gäller om vi lämnar ut telefonnummer eller på annat sätt hänvisar till branschspecifik information.

3:3. Hur ska vi anpassa vår information till den enskildes behov?

Miljöbalken gäller för alla oavsett om det är en verksamhet eller en privatperson. Livsmedelsbestämmelserna gäller för livsmedelsföretag (se bilaga Lagstiftning).

Båda lagstiftningarna ställer krav på att man ska ha tillräcklig kunskap om sin verksamhet för att driva den. Men också att vi är skyldiga att ge den information eller de råd som krävs för att verksamhetsutövaren ska kunna uppfylla kraven i lagstiftningen.

Vi ska se till den enskildes förutsättningar och behov

Vi kan förvänta oss att ett stort och komplext företag med många anställda har bättre kunskap om lagstiftningen, medan en privatperson eller ett litet företag behöver guidas på ett tydligare sätt. Ofta är det mer skillnad mellan olika verksamhetstyper än det är mellan en privatperson och yrkesmässig verksamhet, vilket vi behöver ta hänsyn till.

Ställ kontrollfrågor

Det kan vara svårt att veta vilka förkunskaper någon har, därför kan det vara bra att ställa några kontrollfrågor som ”Har du jobbat i den här branschen länge?” eller ”Har du anlagt avlopp tidigare?” Det ger en vägledning om hur man ska anpassa sin information till den enskildes behov.

Välj kommunikationssätt

För att verksamhetsutövaren ska förstå vad vi vill, ska vi välja kommunikationssätt och anpassa innehållet. Vi behöver använda oss av alla verktyg vi har och anpassa oss efter de förutsättningar som finns i varje enskild situation. När vi granskar inkomna handlingar ska vi avgöra vilket sätt som är snabbast, tydligast och effektivast att få in rätt uppgifter: ringa, mejla, eller skriva kompletteringsbrev.

Hur mycket ska vi hjälpa till?

Om det är en fråga som kan leda till att ett ärende öppnas hos förbundet bör vi kunna ge mer långtgående rådgivning vid möten, e-postkonversationer och telefonsamtal. På så sätt underlättas den kommande handläggningen. Det finns informationsmaterial på vår hemsida och från förbundets avdelningar som vi kan ta med oss på inspektion eller använda till utskick.

Blanketter kan vi vid behov, tillsammans med verksamhetsutövaren och/eller privatpersonen, hjälpa till att fylla i. Obs! var försiktig med vilka uppgifter du får fylla i juridiskt och du måste ta kopia på originalet om du hjälper till med att fylla i en redan registrerad handling.

Originalhandlingen får inte ändras

Om du ska göra kompletteringar på en redan registrerad handling måste du göra kopia på handlingen först. Originalhandlingen får inte ändras. Men har du gjort ändringar på en kopia blir det en ny originalhandling.

Vid språkliga eller andra svårigheter

- Ta hjälp av personalen hos verksamhetsutövaren för att nå fram med informationen
- Skriv upp vad verksamhetsutövaren säger, var noga med att läsa upp vad du skrivit och få bekräftat att du har uppfattat rätt
- Arbeta med bilder istället för text om det blir mer förstäligt för verksamhetsutövaren

4. Information och rådgivning vs konsult

Hur mycket information och rådgivning kan jag ge utan att bli konsult?

Här följer en bearbetad version av gruppernas förslag som visar att det finns en samstämmighet mellan grupperna om att vi blir konsulter när vi:

- skapar nytt material,
- rekommenderar specifika tekniklösningar,
- börjar utreda något som egentligen inte rör vårt tillsynsområde, t.ex. något som andra myndigheter har hand om,
- ger exakta lösningar på problem.

Alla grupper betonade vikten av att vara tydlig med vilken roll vi har som tillsynsmyndighet, och vad verksamhetsutövarens roll är. Detta kan hjälpa verksamhetsutövarna att förstå att de behöver kontakta en ”riktig” entreprenör/konsult. Alla grupper tog även upp att vi bör hänvisa till relevanta myndigheter i de frågor som inte rör vår tillsyn.

4:1. Detaljerad hjälp med t.ex. avloppsansökan

Vi kan: Skriva ut lämpliga sidor från avloppsguiden och hemsidan och skicka över, eller hänvisa till hemsidor med exempelvis uppgifter om tillverkare och entreprenörer. Lämna telefonnummer till flera entreprenörer i området utan att rangordna. Diskutera skydds nivåer och lämpliga typer av anläggningar för detta. Hänvisa till VA-rådgivare. Vi kan också ge info om någon frågar vilka tekniker som vi gett flest tillstånd till eller beslut om ex värmepump/avlopp. Ge råd till verksamhetsutövare att kontrollera att produkten är testad, om den klarar reningskravet

Vi kan inte: rekommendera specifika entreprenörer, fabrikat eller åtgärder.

4:2. Detaljerad hjälp med t.ex. vad som gäller kring import

Kontrollera först vilka produkter det är frågan om och var företaget ska finnas geografiskt så att vi kan avgöra om vi är rätt tillsynsmyndighet.

Vi kan: Informera om lagar i stora drag, informera om registrering. Tipsa om vad verksamhetsutövaren kan behöva kolla upp själv, exempelvis att det exporterande företaget följer lagstiftningen i sitt land och har alla papper i ordning. Tipsa om var de kan läsa in sig på lagstiftning. Skicka våra egna infomaterial och blanketter.

Vi kan inte: Kolla upp saker åt verksamhetsutövaren som inte har med vår tillsyn att göra, hänvisa istället till rätt myndighet. Vi kan inte heller ”lägga oss i” verksamheten genom att t.ex. resonera alternativa affärsidéer.

4:3. När hen vill att vi ska lämna ut väldigt mycket material

Vi har material hos oss som vi inte får lämna ut för att de inte är våra handlingar, det är viktigt att alla vet vad som gäller.

Vi kan: Vi måste lämna ut offentliga handlingar och vi har en policy för detta och den behöver detaljeras mera. Om det är mycket och detaljerad information som besökaren vill ha behöver vi informera om hur lång tid det kan ta att få fram den. Be dem specificera precis vad de behöver, så kan det gå fortare.

Vi kan inte: Vi kan inte lämna ut till exempel kartmaterial eller radonprotokoll.

Om det kommer in en person till förbundet som frågar efter väldigt mycket kan det vara svårt för den handläggare som öppnar dörren att behöva ta reda på vilka kollegor som kan hjälpa till med olika frågor. Då kan hen behöva lämna över frågorna till en chef som bättre kan fördela ut uppgifterna.

4:4. När hen är upprörd över taxehöjning

- Vi lyssnar klart på verksamhetsutövaren
- sedan kan vi bekräfta hen
- och förklara vad taxan innehåller

Exempel på fras:

”Du kan inte överklaga men du kan skriftligt begära omprövning av avgiften. Jag kan inte sätta ner taxan eller lova något, men du kan prata med min chef.”

Förebyggande arbete med taxan är att skicka information i förväg samt förbereda inspektören när taxan förändras.

4:5. Långa telefonsamtal som inte leder vidare

Vid upprepade frågor under ett eller flera telefonsamtal kan vi behöva avsluta på ett bra sätt.

Det finns en informationsgräns för hur mycket rådgivning vi kan ge. Det tar olika tid för olika personer att ta till sig den information vi ger dem, för vissa går det ganska snabbt och för andra tar det längre tid.

En del handläggare upplever dock att det kan vara smidigt att ge lite extra information till den som frågar, om det rör sig om ett ärende där handläggaren vet att dessa frågor kommer att dyka upp senare i processen (t.ex. vanliga fallgropar eller annat som är bra att ha i åtanke).

Exempel på fraser:

”Jag har berättat allt vi kan bidra med och även hänvisat dig vidare var du kan vända dig. Dina frågor är av sådan art att den lagstiftning vi förfogar över inte styr mer än en liten bit.”

”Nu har jag skickat informationen till dig, återkom när du läst om du har fler frågor”.

4:6. När klagande/tipsare vill vara anonyma

Personer som kontaktar oss och påpekar risk för olägenhet och vill vara anonyma: Ta inga namn, annars kan hen inte vara anonym.

Tycker vi att vi fått in tillräcklig information i samtalet så kan vi starta ett tillsynsärende utifrån given information, till exempel det ligger olja i ett dike på plats X. Alternativt får de hämta klagomålsblanketten hos oss. Blanketten är bra vid bostadsklagomål där vi behöver utförligare uppgifter för att bedöma om det ska bli ett tillsynsärende eller inte. Se också föregående punkt.

4:7. När hen inte tar till sig information vid tillsyn och inte gör som vi säger

Vi ska vara tydliga med vad som händer i nästa steg om verksamhetsutövaren inte åtgärdar en funnen brist. En förutsättning är att vi verkligen är konsekventa och följer upp med myndighetsåtgärder i nästa steg om brister kvarstår.

Inom livsmedelskontrollen finns en rutin som säger att en funnen brist först ska påpekas i inspektionsrapporten. Där framgår också när bristen ska följas upp och vad som kan hända om den inte är åtgärdad vid uppföljningen. Har bristen inte åtgärdats vid uppföljningen går vi till nästa steg i åtgärdstrappan.

Verksamhetsutövaren kan då klart se sambandet mellan vad som händer om hen inte åtgärdar brister och vårt myndighetsingripande. Systemet blir tydligt för verksamhetsutövaren men även för kollegor i branschen.

4:8. Begreppen snarast, skyndsamt och frågans art

Diskussion om dessa begrepp uppkom i samband med fråga om utlämnande av handlingar. Handlingar ska alltid lämnas ut så fort som möjligt. Om det kommer mitt i lunchen borde det vara OK att äta klart, däremot inte att gå iväg på fikarast. Utgå från frågans art:

- Är det enkelt att svara så gör man det på en gång.
- Komplicerade frågor kan ta tid, exempelvis om man behöver göra utsökningar i Vision, då måste man säga hur länge det kan ta så att den som begär handlingen får ett besked.
- Om man måste prioritera mellan att ta fram uppgifter går man i första hand på turordning,
- men det kan finnas akuta fall där man frångår det, exempelvis i samband med smittspårningar.

4:9. Öppna frågor

Öppna frågor är till sin natur inte ämnesspecifika och inleds med:

”Berätta/beskriv/visa hur ni arbetar...”

”Vad använder ni för råvaror/vad blir slutprodukten?”

”När...”

”Hur länge...”

”Hur mycket...”

Ställ hela tiden följdfrågor så att en dialog uppstår mellan dig och verksamhetsutövaren. Var noga med att samtalet inte uppfattas som ett förhör. Bekräfta under samtalet vad hen berättat för dig.

Jag som inspektör beskriver på ett konkret sätt vilka krav som finns och varför de finns och frågar sedan verksamhetsutövaren:

”Hur kan er verksamhet arbeta/skapa rutiner för att nå de mål som lagstiftningen ställer?”

4:10. När personer ifrågasätter att ett ärende tar långt tid

Vid frågor från personer som rör förbundets handläggningstid kan vi hänvisa till våra servicegarantier på vår hemsida. Meningen med servicegarantierna är att de som frågar ska förstå vilken service och kvalitet de kan förvänta sig vid olika typer av kontakt med oss.

Vid oförutsedda förseningar i ärendehandläggningen svarar vi att:

”Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund arbetar kontinuerligt med service- och kvalitetsfrågor och att vi gör vårt bästa för att handlägga ärendet så fort som möjligt.”

Ge personen möjlighet att planera för framtiden. Information som minskar frustration är att uppges status i ärendet:

- Är handläggare utsedd?
- Krävs komplettering?
- Har alla uppgifter kommit in?
- Vad händer just nu på förbundet som orsakar denna försening? Till exempel en ny inventering av avlopp.

4:11. Avsluta klagomålsärenden inom hälsoskydd

Vissa typer av klagomålsärenden inom hälsoskydd exempelvis på galande tuppar, lukt i bostad mm har en tendens att bli långdragna. Om man utifrån maximalt tre besök på plats, gärna av olika handläggare inte kan finna fog för klagomål, avslutas ärendet.

4:12. Exempel på bra svar när vi blir ifrågasatta

”I Huddinge kommun får man faktiskt göra såhär, så då får jag också göra det”.

”Vi gör bedömning i varje enskilt fall”.

”Men din kollega sa ju att det var OK att göra så!”

”Vem pratade du med så jag kan fråga vad hen menade?”

”Förutsättningarna har ändrats sedan du pratade med min kollega.”

5. Exempelsamling hur vi presenterar oss

En återkommande frågeställning är hur vi ska presentera oss på ett enhetligt sätt i olika sammanhang. Vi anordnade en halv dags workshop med blandade grupper på förbundet. Här presenteras resultatet.

5:1. Förklara på ett enkelt sätt vilka vi är, vad vi gör och inte gör

Du har kontakt med en verksamhetsutövare eller annan medborgare som inte känner till så mycket om oss. Hur förklarar du på ett enkelt sätt vad vi gör och vad vi inte gör?

Grupperna kom med liknande oneliners, många använder sig av ordet ”miljökontor” och förklarar att vi är tre kommuners gemensamma miljökontor. Undvik att använda dig av byråkratiska och svårbegripliga uttryck som ”myndighetsutövning” i kontakter med allmänheten.

Exempel på one-liners:

”Vi är miljökontor för Haninge, Nynäshamn och Tyresö”

”Vi är kommunens kontrollmyndighet i x (avlopps/livsmedels/miljö/hälsoskydds) – frågor”

”Vi är en myndighet som ser till att lagstiftningen inom miljö och livsmedel följs”

5:2. Kollegor och länsträffar

Du är på en kurs eller länsträff och ska på presentationsrundan berätta om dig och förbundet för de andra deltagarna. Vad säger du?

På en länsträff kan du presentera dig med namn, varifrån du kommer, presentera de tre kommunerna, och berätta vilket område du själv arbetar inom. Här kan du använda dig mer av facktermer.

Exempel på one-liners:

”Vi är ett kommunalförbund för Haninge, Nynäshamn och Tyresös kommuner.”

”Vi är fristående men jobbar för tre kommuner.”

”Vi är en sammanslagning av tre kommuners miljökontor som leds av en direktion och vi har en långtgående delegation.”

5:3. Kontakt med medborgare tillfälligt

Du är på inspektion. Någon som inte är verksamhetsutövare (exempelvis kund i butik, granne) kommer fram och undrar vad du gör. Hur presenterar du dig själv, förbundet och ditt ärende?

Vi är tydliga med vem vi är (inspektör), varifrån (miljökontor) och att det vi gör förklaras kortfattat och ospecificerat. Det kan vara lämpligt att svara att vi gör rutinkontroll, exempelvis i samband med klagomålsärenden eftersom vi inte vet om klagomålet är befogat förrän vi har fått utreda det. För barn berättar vi positiva saker och förenklat.

Exempel på one-liners:

”... vi tittar på att ventilationen fungerar som den ska”

”... vi tittar på att rutiner följs”

”Vi kommer från miljökontoret, vi gör en rutinkontroll”

”Jag är miljöinspektör och mäter temperaturen”

Exempel på one-liners till barn:

”Vi ska titta vart ert bajsvatten tar vägen”

”Vi är här för att kolla att luften är bra”

5:4. Verksamhetsutövare som ofta får besök

Du kontaktar en verksamhetsutövare som ofta får besök av oss. Du är ny på det här objektet. Hur presenterar du dig själv, förbundet, och ditt ärende hos dem?

Vi presenterar oss med namn, varifrån och berättar vem verksamhetsutövaren träffat tidigare:

”Jag heter NN och kommer från Södertörns miljöförbund. Du har tidigare träffat min kollega NN, men nu är det jag som kommer. Eftersom den här verksamheten är ny för mig kommer jag ställa många frågor så att jag kan bilda mig en uppfattning av din verksamhet. Det är ju du som är expert på din verksamhet.”

5:5. Verksamhetsutövare som sällan får besök

Du kontaktar en verksamhetsutövare som sällan får besök av oss.

Hur presenterar du dig själv, förbundet, och ditt ärende hos dem?

Före besöket:

Det finns några förslag där den gemensamma nämnan är att vi kan skapa ett förbundsgemensamt informationsblad på max en A4-sida där förbundet presenteras kort, vad tillsynen är till för och vad verksamhetsutövaren behöver förbereda. Infobladet kan vi använda i olika sammanhang. Ett par exempel som grupperna föreslog var:

- Skicka till nya verksamhetsutövare, bifoga med bokningsbrev eller bekräftelsebrev.
- Checklista med frågor som ska besvaras inför/ vid inspektionen kan bifogas med informationsbladet
- Alternativt först skickar vi infobrevet, sedan ringer och bokar och sedan sänder vi mer information i bekräftelsebrevet.

Vid besöket:

Vi börjar med att presentera oss med namn, var vi kommer ifrån ”miljökontoret” att vi bedriver tillsyn för Haninge Tyresö och Nynäshamns kommuner.

Vi berättar också att det är ett kommunalförbund och informerar om att tillsynsbesöket medför avgift. Det är också viktigt att vi under kontrollen berättar vad vi tittar på och förklarar så de förstår varför tillsynen är viktig och att vi talar långsamt och tydligt.

Tips vid t.ex. inventering: Berätta om projektet och tidsplanen så att de förstår att fler verksamheter omfattas.

Exempel på one-liners ”Så här säger vi vilka vi är”:

”Jag kommer från Södertörns miljö och hälsoskyddsförbund, miljökontoret för X kommun.”

”Vi är den myndighet som kontrollerar miljö och hälsoskyddsfrågor i X kommun.”

”Vi är här för att göra ett tillsynsbesök inom.... återknyt till senaste besöket.”

Exempel på one-liners ”Vad vi gör”:

”Vid miljöärende: Du kan jämföra mitt besök med en livsmedelsinspektion på en restaurang.”

”Vi går runt till alla inom den här branschen.”

”Vi går nu igenom hela ert område.”

”...sedan så kan jag säkert ge dig lite tips och information.”

5:6. När vi blir utmanade

Hur förklarar du vår roll för någon som ifrågasätter att vi alls ska komma på inspektion, eller som vill att vi ska komma om ett halvår istället?

Det finns olika förslag som kan passa vid olika situationer: Flera förslag handlar om att informera om lagstiftningen, syftet med lagstiftningen och att våra inspektioner är en förlängning av detta. Ovana verksamhetsutövare kan uppfatta inspektioner som obehagliga därför är det viktigt att försöka avdramatisera situationen. Exempelvis genom att betona hur verksamhetsutövaren själv kan ha nytta av våra besök.

Hur kan man hantera situationer där verksamhetsutövare hela tiden skjuter upp besök: Till exempel kan man till slut utföra inspektionen utan att verksamhetsutövaren är närvarande och sedan begära in kompletterande uppgifter skriftligen. Då är det bra att man påminner om att den extra tid det tar kommer att timdebiteras.

Exempel på one-liners:

”Syftet med lagstiftningen är t.ex. att barnen ska må bra i skolan, att vattendraget ska ha vatten av god kvalitet, att maten ska vara säker att äta för gäster eller elever.”

”Vi gör det här på uppdrag av våra kommunpolitiker, vi är skyldiga att kontrollera detta enligt lagstiftningen.”

”Gå in på vår hemsida och läs om vår verksamhet så ringer jag dig igen nästa vecka.”

”Skulle det vara något som inte är bra så brukar vi ge tid för åtgärderna.”

5.7. Telefonen

Du ringer upp någon som inte känner till Södertörns miljö och hälsoskyddsförbund. Hur presenterar du dig själv och förbundet?

Vi är någorlunda överens om hur vi bör presentera oss i telefon:

- Anpassa det du säger till mottagaren och till samtalets ämne. Presentera dig med namn och det officiella namnet på förbundet, alltså Södertörns miljö och hälsoskyddsförbund.
- Meddela att vi är en tillsynsmyndighet och berätta vad vi gör, vilken typ av frågor vi jobbar med.

5.8. På engelska

Hur presenterar du dig och förbundet på engelska?

Efter genomgång med grupperna står det klart att många av oss är osäkra på hur vi presenterar förbundet på engelska. De dokument som finns med fraser och uttryck på engelska är svåra att hitta. Under arbetets gång har det framkommit att svensk/engelsk ordlista finns i kvalitetshandboken. Ett förslag är att eventuellt ha den ordlistan på hemsidan så att den även är tillgänglig för våra medborgare.

Dessa namn har vi använt hittills:

- Local Environment and Health authority for Haninge, Tyresö and Nynäshamn. (pp; Jens); *Ett dokument finns registrerat i Postlistan 2016-9 med samma fras som ovan* (Elisabet H)
- The Environment and Health Protection Office of Södertörn, (Exportintyg på engelska; Margareta J)

Projektgruppens kommentar: Det är lämpligt att Södertörn finns med i vårt namn även på engelska eftersom vi heter så på svenska, dessutom blir det lite kortare. Den första meningen är en förklaring till vad vi är, den andra behöver justeras så att man förstår att vi är en myndighet.

Vårt förslag är att vi använder:

The Environment and Health Protection Authority of Södertörn

Inspektion på fartyg

Vid inspektioner på internationella fartyg används normalt engelska. Det finns en manual på engelska. Den bör läggas in i kvalitetshandboken.

5.9. När någon ifrågasätter din identitet

Hur gör du?

Grupperna kom med olika förslag på hur vi kan underlätta identifiering och samtidigt känna oss trygga. Olika varianter av identitetskort diskuterades, samt hur vi kan använda oss av de kläder och den utrustning som har förbundets logga.

Alla som jobbar minst sex månader på förbundet ska ha tjänstelegitimation. Kortare anställningar använder passerkort tillsammans med giltig legitimation med undantag för personer som är här endast ett par veckor som får ett intyg av närmsta chef.

Kampanjgruppens kommentar:

- Det behöver utredas om vi ska ha någon variant på identifikation som är synlig hela tiden. Exempelvis använder Solna korthållare för passerkorten så att personnumret är dolt.
- Vi bör ha utrustning anpassad till den typ av inspektion vi ska utföra exempelvis flecejackor på avlopp eller rockar på livsmedel. Den utrustning vi använder bör ha förbundets logga.

5.10. Media

Du blir uppringd av en tidning om ett av dina ärenden. Vad gör du?

De flesta anser att journalister ska hänvisas till närmaste chef eftersom att alla inte är mediatrånade. En grupp ansåg att några på varje avdelning ska vara mediatrånade. Att hänvisa till närmaste chef kan också vara bra i ärenden där många handläggare har varit inblandade, så att endast en person från förbundet ger kommentarer på ärendet.

För att förbereda sig själv eller den som ska svara på frågorna kan man begära att få frågorna mejlade. Det är också bra att ta namn och telefonnummer till journalisten. För att få överblick över artikeln bör den som svarat även begära in artikeln med svaren innan publicering för bekräftelse så att det inte blir fel.

Exempel på one-liners:

”Mejla frågorna till mig så återkommer jag.”

”Jag vill granska artikeln när den är färdigskriven innan tryck.

”Det här kan min chef NN informera dig om. Hen har telefonnummer 08-606 xxxx.”

”Ursäkta, vad gäller det för ärende? Jag hinner inte nu, men jag återkommer.”

6. Övrigt som framkom i diskussionerna

Utifrån gruppernas kommentarer kunde projektgruppen dra slutsatsen att det finns en osäkerhet hos en del om vilka rutiner och andra regler som faktiskt finns och gäller på förbundet. Vi behöver ett system för att informera om våra regler så att de känns aktuella. Flertalet av våra riktlinjer ska regelbundet aktualiseras och behandlas i förbundet, men detta verkar inte fungera tillfredsställande.

Vi diskuterade hur man hanterar nedtryckande, rasistiska och sexistiska kommentarer, samt även om vissa subtila kommentarer eller beteenden som inte är direkta hot men ändå inte acceptabla. Det är alltid ens egen upplevelse som är sann. Vi föreslår att förbundschefen anordnar föreläsning om härskarteknik med efterföljande gruppdiskussioner för att få fram användbara one-liners när man utsätts för nedtryckande, rasistiska och sexistiska kommentarer och handlingar.

Frågan om när man kan och ska använda sig av tolk diskuterades också, förbundet har inget regelverk om det. Frågan behöver utredas vidare. Projektgruppen har samlat de synpunkter och frågor som framkom i diskussionen i ett särskilt dokument som kan användas som underlag för ett sådant arbete.

Bilagor

FÖRVALTNINGSLAGEN

Lagens tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller förvaltningsmyndigheternas handläggning av ärenden och domstolarnas handläggning av förvaltningsärenden...//

3 § Om en annan lag eller en förordning innehåller någon bestämmelse som avviker från denna lag, gäller den bestämmelsen...//

Myndigheternas serviceskyldighet

4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

- Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.
- Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

5 § Myndigheterna skall ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, skall allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt.

Myndigheterna skall också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt...//

Allmänna krav på handläggningen av ärenden

7 § Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts...// //... Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.

Tolk

8 § När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.

Definition på enskild enligt förvaltningslagen

Med enskild avses inte bara fysiska personer utan också företag, föreningar, organisationer och liknande privaträttsliga subjekt.

MILJÖBALKEN

2 kap. Allmänna hänsynsregler m.m.

Hänsynsregler

2 § Alla som bedriver eller avser att bedriva en verksamhet eller vidta en åtgärd skall skaffa sig den kunskap som behövs med hänsyn till verksamhetens eller åtgärdens art och omfattning för att skydda människors hälsa och miljön mot skada eller olägenhet.

26 kap. Tillsyn

Allmänt om tillsynen

1 § //... Tillsynsmyndigheten skall dessutom, genom rådgivning, information och liknande verksamhet, skapa förutsättningar för att balkens ändamål skall kunna tillgodoses. Lag (2005:182).

LIVSMEDELSLAGEN

Kontrollmyndigheternas övriga åligganden

12 § //... Den myndighet som utövar offentlig kontroll skall genom rådgivning, information och på annat sätt underlätta för den enskilde att fullgöra sina skyldigheter enligt lagen, de föreskrifter och beslut som har meddelats med stöd av lagen, de EG-bestämmelser som kompletteras av lagen och de beslut som har meddelats med stöd av EG-bestämmelserna.

Definition av livsmedelsföretag enligt EG 178/2002:

Med livsmedelsföretag menas varje privat eller offentligt företag som med eller utan vinstsyfte bedriver någon av de verksamheter som hänger samman med alla stadier i produktions-, bearbetnings- och distributionskedjan av livsmedel.