

Det gemensamma uppdraget och rollen som myndighet och myndighetsperson

- Kommunens uppdrag och roll i samhället
- Relationen mellan service, rättssäkerhet och effektivitet

Lennart Wittberg
lennart.wittberg@cogitem.se

Daniel Eek
daniel@tillvaxtochtillsyn.se





Kom ihåg!

Överenskommet Miljöenheten, Östhammars kommun

Det finns inga konflikter eller motsatsförhållanden mellan att arbeta för en hög regelefterlevnad och en upplevd hög service hos verksamheter och personer vi möter. Tvärtom är det lagstiftarens intention att så sker, liksom vår och vår omgivnings ambition. Vi lyckas när andra lyckas och samhällets viktigaste värden behålls.

Att inte ge hög service är att bryta mot lagstiftarens intention

Vi anser att vårt uppdrag går ut på att hjälpa människor och verksamheter att lyckas med sina drömmar och ambitioner, inom lagens ramar och utifrån samhällets förväntningar och behov. Det är därför vår enhet finns till, tillsammans är det detta vi ska uppnå och det behöver kännas hos dem vi möter.

Vårt syfte har tidigare inte varit tillräckligt uttalat, det är inte känt för vår omgivning. Det finns inga andra syften med våra individuella verksamheter som trumfar vårt gemensamma syfte som enhet. Alla våra uppdrag utgår från detta, det är uttömmande.

Det finns ett behov av förändring för att vi ska kunna leva upp till syftet, och vi är beredda att ändra på oss, våra arbetsmetoder och arbetssätt. Sannolikt behöver vi också bli bättre på att kommunicera och tydliggöra syftet och vad vi gör löpande, för att det ska bli bra fullt ut.

Vi är inte där än, vi behöver skapa förbättringar.

Vi behöver tid för att i lugn och ro, och i samverkan med varandra, kunna utveckla nya metoder och arbetssätt som leder oss i rätt riktning. Detta behöver struktureras och inte ligga flytande med "eget ansvar", vi behöver fasta former och kontinuitet för att lyckas.

Vårt förändringsarbete behöver bli en naturlig del av vår vardag, det är ingen sidoverksamhet.

Vi behöver vara nyfikna och få möjlighet till kompetensutveckling, tillgång till goda exempel, inspiration och kunskapspåfyllnad för att lyckas med den förändring vi behöver göra.

Vi behöver vara öppna för nya saker och bli bra på att omsätta det i vårt "görande".

Regeringsformen



Skollagen

...inhämta och utveckla
kunskaper och värden

Socialtjänst-
lagen

...äldre personer får leva
ett värdigt liv och känna
välbefinnande

Hälso- och
sjukvårdslagen

...god hälsa och en vård
på lika villkor

Kommunal-
lagen

...god ekonomisk
hushållning

Från regeringsform till pajform



- Den offentliga makten ska utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.
- Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd ska vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Särskilt ska det allmänna trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet och för goda förutsättningar för hälsa.

Regeringsformen 2§

Service

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Förvaltningslagen

Service och rådgivning

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Enskilda har rätt till den hjälp som krävs för att de ska kunna ta tillvara sina intressen.

Kraven på smidighet och enkelhet utgår från den enskildes perspektiv.

En myndighet kan givetvis inte åberopa resursbrist som skäl för att helt avstå från att hjälpa den enskilde.

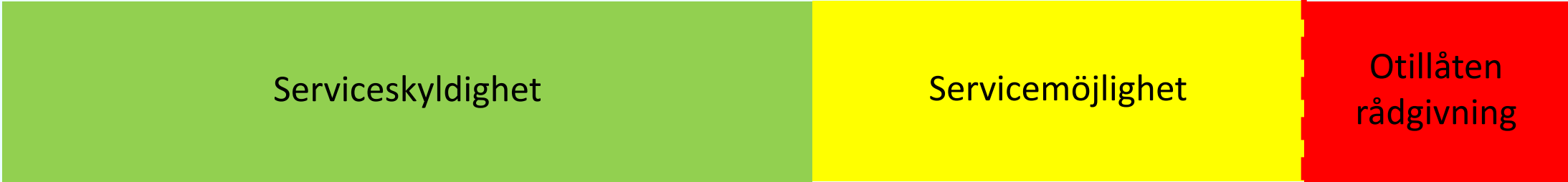


Rådgivning av sådant slag som privata ombud med juridisk specialkompetens tillhandahåller omfattas inte.

Det finns inget krav på myndigheterna att i alla lägen se till att enskilda kan undvika tidsödande arbete.

Myndigheten ska ges ett utrymme att fördela sina resurser så att verksamheten kan fungera på bästa sätt.





Serviceskyldighet

Servicemöjlighet

Otillåten
rådgivning

- Det leder till färre fel om företagare och medborgare vet vad som gäller
- Det är rimligt att man vill veta vad som gäller innan man gör något
- Myndigheten ska kunna förklara lagstiftningen, men inte försvara den
- Myndigheten ska kunna ge besked om konsekvenserna av ett visst handlingsalternativ och även av hypotetiska alternativ (om det kan göras utan orimlig arbetsinsats)
- Utgångspunkt: Är frågan **rimlig** givet frågeställarens situation och behov?

Legalitet, objektivitet och proportionalitet

5 § En myndighet får endast vidta åtgärder som har stöd i rättsordningen.

I sin verksamhet ska myndigheten vara saklig och opartisk. Myndigheten får ingripa i ett enskilt intresse endast om åtgärden kan antas leda till det avsedda resultatet. Åtgärden får aldrig vara mer långtgående än vad som behövs och får vidtas endast om det avsedda resultatet står i rimligt förhållande till de olägenheter som kan antas uppstå för den som åtgärden riktas mot.

Förvaltningslagen

Viktiga skillnader

Syfte/mål	Det som ska uppnås	Bli frisk (Inte bli sjuk)
Medel	Det som görs/används	Medicin
Krav	Hur det görs	Säkert

Vi är bästa
kommunen!



VS

De vi är till för
har det bäst!



Bottna i syftet

Vad är myndighetens roll?



Vad vi gör

Vad vi uppnår

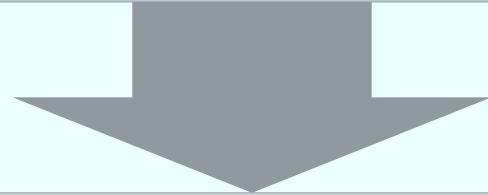


Rätt medborgare för kommunen

Eller

Rätt kommun för medborgarna

Vi ska göra kunden bättre



Då blir vi bättre

**Om vi hindrar människor från att
riskera att misslyckas kommer vi
också att hindra dem från att
lyckas!**

**Det som sker på utsidan av
verksamheten är en spegling av det
som sker på insidan**

Lätt att göra rätt

- Upplever individen att det är lätt att göra rätt?
- Får man hjälp om man behöver?
- Blir man behandlad som en potentiell brottsling, eller är utgångspunkten att individen vill göra rätt?

Svårt att göra fel

- Svårt att göra fel omedvetet
- Svårt att fuska
- Fusk upptäcks och förhindras i hög grad

Struktur

Regler
Hierarkier
Teknik
Lokaler
Formell styrning



Kultur

Vanor
Världsbilder
Normer
Oskrivna regler
"Så här gör
man"



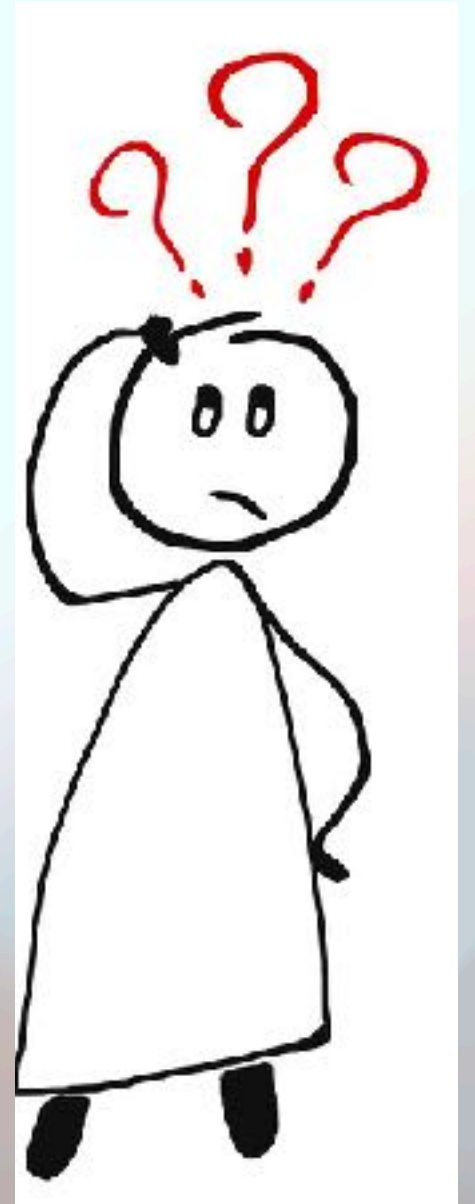


Strukturerna visar ofta
kulturen och
bakomliggande
perspektiv



Struktur och kultur i samspel

- Hur påverkar vår syn på **uppföljning** vårt resultat?
 - Drivs arbetet av att få "fina siffror"?
 - Kan detta leda till mindre effektivt arbete?



Att mäta och följa upp

Ärenden som påbörjats

Budget

Antal ärenden

Punkter i en handlingsplan

Fakturerad tid

Certifieringar

Ledig tid

Antal polisanmälningar

Handläggningstid

Inspektioner

Överklaganden

Antal minuter i kö

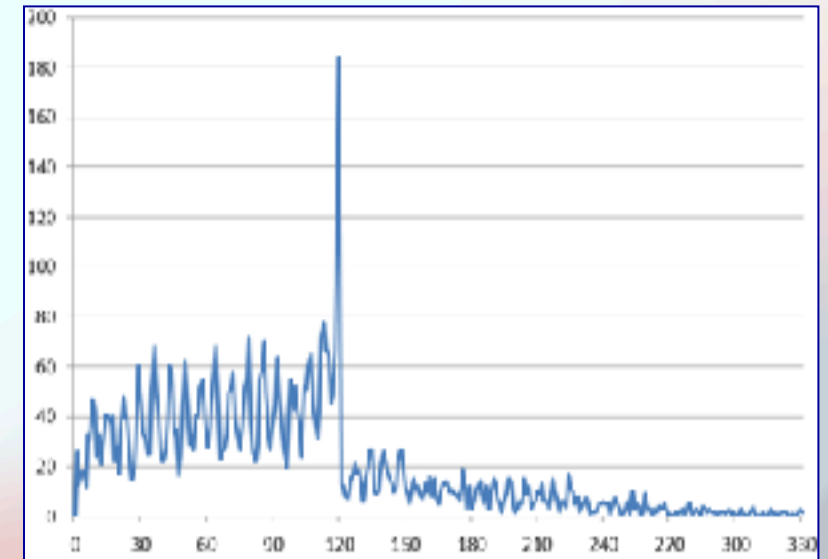
Timmar per område

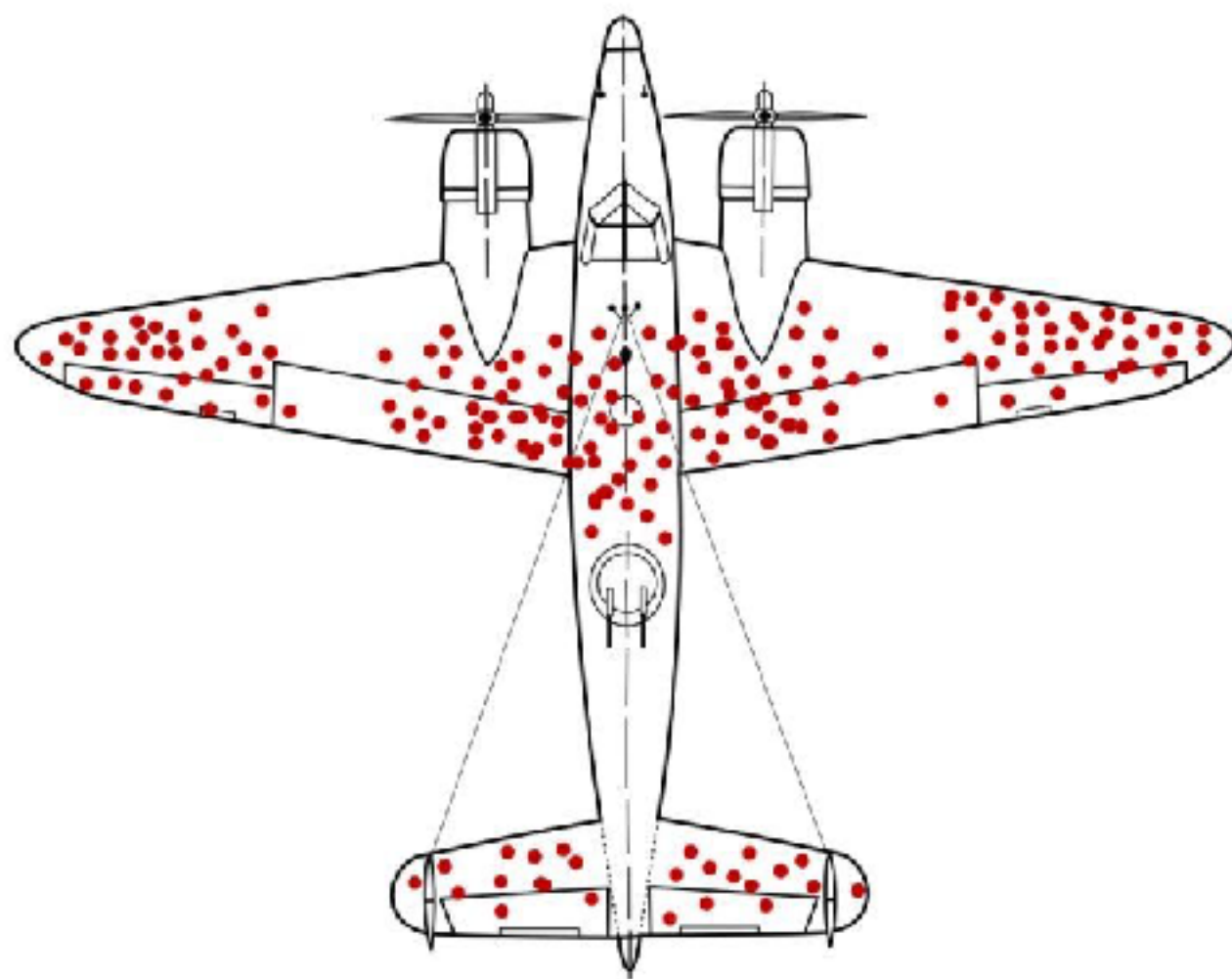
Ärenden som avslutats

Mål: 80 % av ärendena ska handläggas inom 120 dagar

Denna typ av mål är dysfunktionella därför att:

- Ärenden som inte klaras inom 120 dagar kan bli liggande
- Ofta blir ärenden inte handlagda förrän dag 115–119 även om det skulle kunna gå fortare
- Ett krav på verksamheten blir de facto syftet för verksamheten. Fel fokus.
- Variationen ökar – effektiviteten minskar





I genomsnitt är det bra!



Lästips



Kan laddas ner gratis hos www.effektivstyrning.se



Kan köpas i nätbokhandel eller direkt av förlaget "Whip Media Shop"



Kontakt

Cogitem

Lennart Wittberg

lennart.wittberg@cogitem.se

079-304 90 25

Tillväxt och Tillsyn

Daniel Eek

daniel@tillvaxtochtillsyn.se

070-7612687