

Myndighetsutövning och service, går det att förena?

Nils Alesund

nils.alesund@skl.se

08-452 75 98

Myndighetsfrågorna i kommunen för en restaurangetablering

Mark för uteservering

Bygglov

Tillsyn enligt miljöbalken

Serveringstillstånd

Registrering och kontroll enligt livsmedelslagen

Fettavskiljare

Lokal eller tomt

Detaljplan

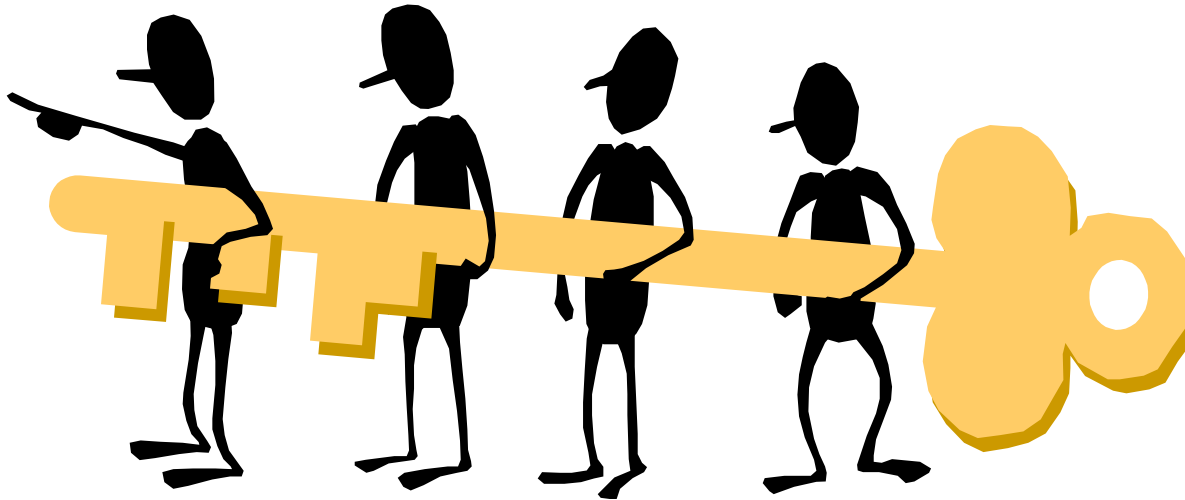


Tillgänglighet

- **Telefontid**
- **E-tjänster**
- **Webbinformation**
- **Kvällsöppet**
- **Medborgarkontor**
- **Kundtjänst**



Samarbete och rutiner inom kommunen och med samorganisationer



Organisation



Delegation

Kommunallagen

Information om regler och taxor, belopp och vad man betalar för

TAXA För prövning och tillsyn enligt miljöbalken och strålskyddslagen

7 § I de fall timavgift tas ut i förhållande till faktiskt nedlagd handläggningstid avses med handläggningstid den sammanlagda tid som varje tjänsteman vid nämnden har använt för inläsning av ärendet, kontakter med parter, samråd med experter och myndigheter, restid, inspektioner, revisioner, provtagning och kontroller i övrigt, beredning i övrigt i ärendet samt föredragning och beslut. Sådan avgift tas ut för varje halv timme nedlagd handläggningstid. Om den sammanlagda handläggningstiden understiger en halv timme per år tas ingen timavgift ut. För inspektioner, mätningar och andra kontroller som utförs vardagar mellan klockan 19.00 och 07.00 lördagar, söndagar, julafton, nyårsafton, påskafton, trettondagsafton, midsommarafton och helgdagar, tas avgift ut med 1,5 gånger ordinarie timavgift.

Rådgivning, hur långt kan man gå?

”Folk vill ju göra rätt. Då ska vi hjälpa dem med det.”

Förvaltningslagens krav på serviceskyldighet

Livsmedelslagens krav på service och rådgivning

Plan- och bygglagens krav på service

Skadeståndslagen 3 kap 3 §

Staten eller en kommun skall ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. Därvid skall särskilt beaktas upplysningarnas eller rådets art, deras samband med myndighetens verksamhetsområde och omständigheterna när de lämnades. Lag (1998:715).

Tydlighet, lyhördhet och handläggarens helhetssyn

Handläggaren/myndigheten måste kunna mycket

- **Yrkesteknisk kompetens**
- **Juridisk kompetens**
- **Riskbedömning**
- **Personlig kompetens**
- **Kommunikativ kompetens, tydlig, lyhörd**
- **Strategisk kompetens, helhetssyn**
- **Andra tillstånd, anmälningar, osv**
- **Vem i kommunen som gör vad**



Hur blir handläggaren säker i sin roll?

- **Introduktionsprogram**
- **Mentorskap**
- **Kan organisationen**
- **Ständig utveckling av yrkeskompetensen**
- **Ständig utveckling av personliga egenskaper**
- **Kännedom om vad politiken vill**



Ledarskapet

Olika förutsättningar för rådgivning

- Andra tillstånd och anmälningar
- Ansökningsprocessen

- Lokala bestämmelser
- Information om krav

- Information om olika möjligheter att klara kraven
- Teknik och processer

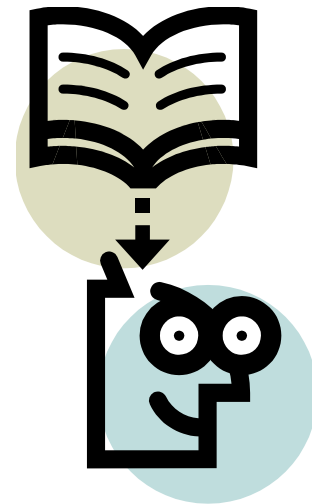
Företagarna är olika

Företagarna måste kunna mycket men har olika förutsättningar

- Yrkesteknisk kompetens
- Juridisk kompetens
- Personlig kompetens

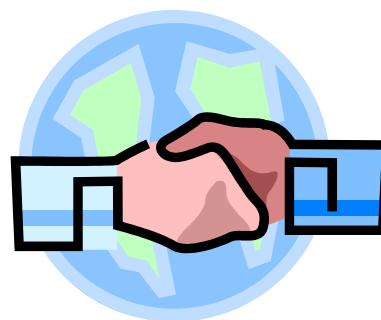
Olika rådgivning i olika ärendeslag

- Teknik och processer
- Plantolkning



Hur får man frågorna att hänga ihop?

- Kontaktpunkt?
- Lots?
- Kundtjänst?
- Näringslivskontor?
- Medborgarkontor?
-?



Samarbete inom och mellan förvaltningarna!!!!!!

Ett nej direkt är bättre än ett ja först som sedan blir ett nej

Ja!!!!!!

Myndighetsutövning och service går att förena

