



En påse full med
goda exempel

Tillsynsutveckling i Väst

Tillsynsutveckling i Väst

kunskap, glädje, samverkan



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Detta var projektet

- 999 personer på 50 arbetsplatser
- Vi arbetar på Västsveriges miljömyndigheter
- Fokus på de mjuka frågorna
- Länsstyrelsen i Västra Götaland projektägare, samverkan med många
- Finansierat av Europeiska Socialfonden
- September 2011 till februari 2014



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Effekter

- Ökad kompetens
- Nya arbetssätt
- Positiv påverkan på arbetsplatsen
- Arbetsglädje
- Ökad samverkan mellan arbetsplatser
- Utvecklad regional miljösamverkan



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden



Kommunikation och bemötande - 500 personer!



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Utbildningar

- Ledarskap, 3 dagar
- Kommunikation och bemötande, 3 dagar
- Processledning, 2 dagar
- Personlig effektivitet, 1 dag
- Retorik och presentationsteknik, 1 dag
- Juridik och personligt ledarskap för administratörer, 1 dag
- Förhandlingsteknik, 1 dag
- Förhandling i Mark- och miljödomstol, 1 dag

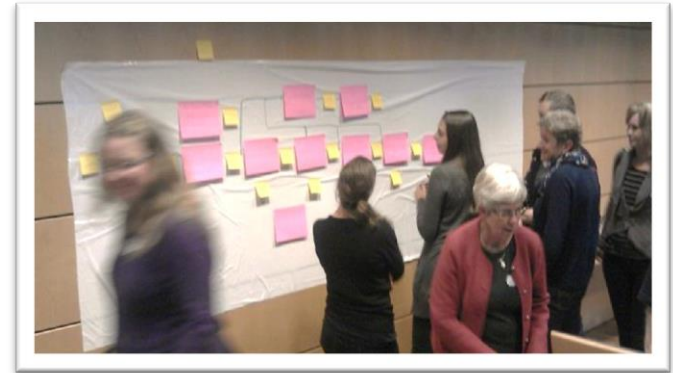


LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Nya arbetssätt



Jämställdhet, Klarspråk, Mötesteknik,
Processkartläggning

- ✓ Gemensam utbildning flera arbetsplatser
- ✓ Arbete på hemmaplan med konsultstöd
- ✓ Gemensam reflektion kring resultat



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Samverkan - ett nyckelord

- Lära av varandra
- Månadens Goda Exempel på webben
- Tvådagars seminarium Goda exempel
- Styrgruppen
- Referensgrupp
- Ett tydligare möte mellan företag och myndigheter

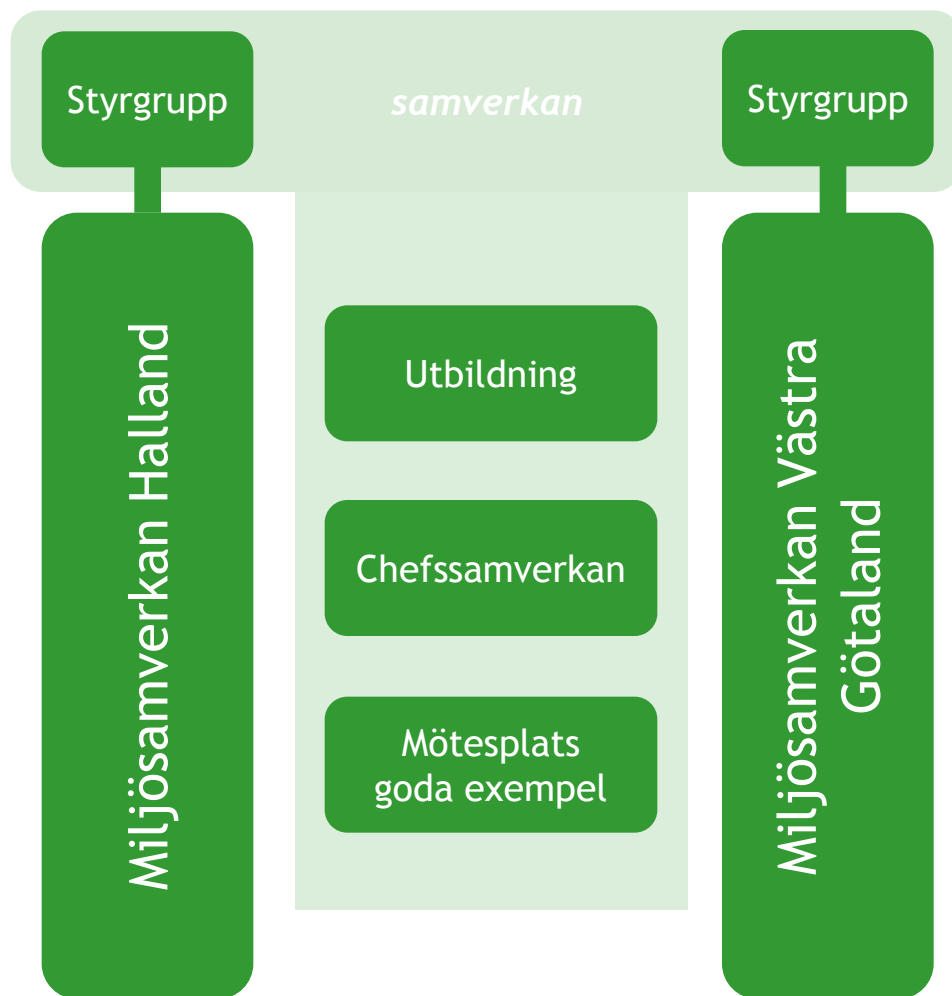


LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Miljösamverkan tar vid



Vårt uppdrag – varför vi finns till

Våra kunder

Önskat läge, december 2016

Framgångsfaktorer



Vårt uppdrag – varför vi finns till

Bron

Vi är en bro mellan lagstiftningen och våra kunder och bidrar till att skapa förståelse för lagens syfte och mening.

Vi arbetar för hållbar utveckling, enligt bestämmelserna i lagstiftningen.

Vi underlättar för våra kunder att följa lagar och krav genom vägledning, kontroll och framsynhet.

Lagstiftningen

Våra kunder



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Våra kunder

I vårt uppdrag arbetar vi för en hållbar utveckling, där naturen, tredje part och kommande generationer ska må väl.

De personer vi möter när vi utför vårt uppdrag är såväl privatpersoner som kontaktpersoner i företag och organisationer. Vi kallar dem kunder eftersom vi vill markera att vi har ett kundorienterat förhållningsätt. Det förhållningsättet bidrar till ett gott samarbete och hjälper oss att utföra vårt uppdrag på ett bra sätt.

Vi har ingen köp/sälj-relation till våra kunder och de kan inte välja fritt att anlita oss eller någon annan.

Vår kund har inte alltid rätt, eftersom vi har mycket att ta hänsyn till i vårt uppdrag. Men vår ambition är att göra det lätt för våra kunder att göra rätt.



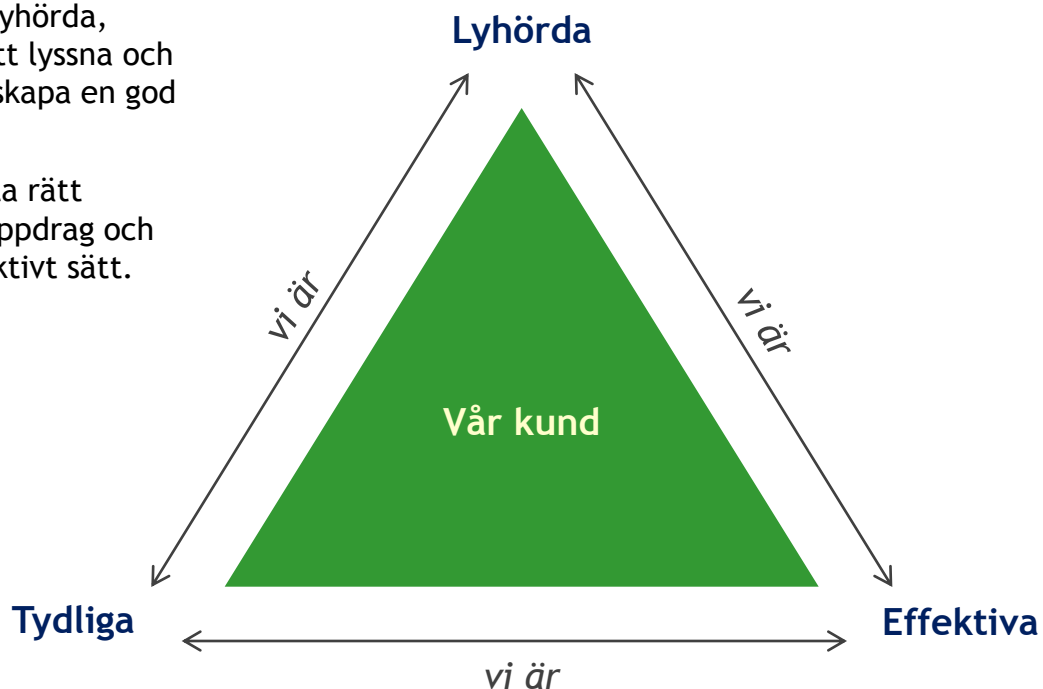
”Som den myndighet vi själva vill möta!”

Så vill vi uppfattas av varandra, våra kunder och övriga intressenter.

Vi har ett tydligt kundfokus och vi vill göra det lätt för kunden att göra rätt.

När vi utför vårt uppdrag är vi lyhörda, tydliga och effektiva. Genom att lyssna och ha en respektfull dialog kan vi skapa en god relation med våra kunder.

Det ger oss möjligheter att sätta rätt förväntningar, tydliggöra vårt uppdrag och använda resurserna på ett effektivt sätt.



Önskat läge, december 2016

För några år sedan var vi långt ifrån säkra på hur innehållet i vårt spännande projekt Tillsynsutveckling i Väst skulle leva vidare. Nu vet vi att det har gått över förväntan att integrera TUV i vår vanliga verksamhet.

Det är faktiskt så att andra offentliga verksamheter besöker miljöförvaltningar och länsstyrelser i Halland och Västra Götaland för att få inspiration och vägledning. De är imponerade över att vi har kommit så långt i vår strävan att uppträda som en och samma myndighet – trots att vi är så många förvaltningar med olika huvudmän.

En myndighet vi själva vill möta

Det som imponerar mest är nog att vi får så goda omdömen från våra kunder. Vi är numera en sådan myndighet som vi själva vill möta. Det innebär i korta ordalag att vi underlättar för våra kunder att följa lagar och krav inom miljö och hälsa. Vi lyssnar på dem, vi är bra på att föra en respektfull dialog med dem och vi förklarar på ett tydligt sätt vad lagen kräver för deras verksamhet och varför kraven måste uppfyllas. Det leder till att kunderna förstår vårt uppdrag och att vi använder resurserna på bästa möjliga sätt.

Gemensam praxis

Eftersom vi i stort sett jobbar på samma sätt och utifrån samma beslutskriterier i de olika förvaltningarna, har vi lyckats skapa en gemensam praxis i Halland och Västra Götaland. Det ger oss trygghet när vi utför vårt uppdrag.

Branschorganisationer, företag och privatpersoner uppskattar att det blir så tydligt vad som krävs och de värdesätter att vi gör likartade bedömningar oavsett vilken ort det gäller. Ett kvitto på kundernas positiva attityder till oss är vår topplacering i den landsomfattande undersökningen Insikt, som numera är riktigt bra tack vare att vi hjälpt SKL att utveckla den.

Plattform för utveckling

Vår unika och öppna samverkan har lett till att vi generöst delar med oss av erfarenheter till varandra och hjälper varandra att

lösa problem. Vår gemensamma introduktions- och fortbildning är en bra plattform för utveckling, erfarenhetsutbyte och samverkan, inte minst när det gäller bemötande och kommunikation.

Vår egen utbildning börjar göra avtryck på universitet och högskolor. Några drivande personer, som är aktiva inom vår miljösamverkan, har varit gästföreläsare på universitet och högskolor. Det innebär att satsningen på bemötande och kommunikation, liksom det öppna förhållningssättet, sprider sig allt mer.

Ögonen på oss

Vi märker att universitet, högskolor och statliga verk lyssnar på oss på ett helt annat sätt än tidigare. Alla är intresserade av att använda sig av de goda resultaten från TUV, som nu är en permanent del i den ordinarie verksamheten.

Våra ledare får numera goda betyg av medarbetarna i vårt årliga NMI. Tidningen Chef gjorde nyligen ett reportage om detta och det har fått genomslag i hela landet. Vi har ögonen på oss och genom våra framsteg banar vi väg för andra.

Attraktiv arbetsgivare

Genom vårt målmedvetna utvecklingsarbete har vi också blivit Sveriges mest attraktiva arbetsgivare inom den offentliga sfären. Idag är det inga problem att rekrytera kompetenta medarbetare, oavsett om det är en liten eller stor förvaltning. Det goda samarbetet och medarbetarnas stora utvecklingsmöjligheter attraherar många.

Vi fortsätter

Våra framsteg ger oss inspiration och lust att fortsätta samarbeta och utveckla vår verksamhet – med kunden i fokus. Det är vårt sätt att bidra till en hållbar utveckling när vi utför vårt uppdrag.



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Några framgångsfaktorer

Målgrupp	Framgångsfaktor	Kännetecken
Politiker, chefer och medarbetare	Gemensam syn på uppdrag och roller	<ul style="list-style-type: none"> • Vi använder samma definition av uppdrag och roller och samma kundbegrepp • Vi agerar på samma sätt i förhållande till kunder och övriga målgrupper • Vi har en bra dialog med kommunala och regionala politiker
Kunder	Vi är lyhörda och tydliga i informationen och dialogen med våra kunder	<ul style="list-style-type: none"> • NKI visar att kunderna upplever att vi behandlar dem på ett respektfullt sätt • NKI visar att kunderna upplever att vi förstår deras behov • NKI visar att kunderna förstår vårt uppdrag.
Studenter och potentiella medarbetare	Vi är en attraktiv arbetsgivare	<ul style="list-style-type: none"> • Det är enkelt att rekrytera medarbetare med rätt kompetens till både små och stora arbetsplatser. • Vi är kända för bra utvecklingsmöjligheter och bra arbetsvillkor • Våra arbetsplatser präglas av mångfald.
Beslutsfattare på universitet och högskolor	Konstruktivt samarbete med Högskoleverket, högskolor och universitet	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation och bemötande är en obligatorisk del i kursplanerna för inspektörsutbildningarna • Gemensamt forum för långsiktig utveckling av utbildningarna utifrån verksamheternas behov • Behovsinriktad forskning



Tack!

