

#### MÅLGRUPP

Medarbetare, chefer och administrativ personal inom tillstånd, tillsyn, kontroll, till exempel bygglov, miljö, livsmedelskontroll, markupplåtelse, brandtillsyn och alkoholtillsyn.

VÄLKOMMEN TILL EN

## Utbildning i den empatiska byråkratin – framtidens kommunala service

*Två dagars utbildning i vikten av information och dialog i myndighetsutövning och att kommunen talar med en röst.*

Dagarna är uppdelad i 4 block med ett genomgående tema:

**"DEN EMPATISKA BYRÅKRATEN" - hur blir man en sådan?**

Utbildningen utgör en del i arbetet med att förbättra servicen till företag och medborgare, mot bakgrund av kommunens resultat i Insikt, Svenskt Näringslivs ranking av det lokala företagsklimatet m.m. Syftet är också att fylla på med kompetens, erfarenheter och verktyg för den som vill ta ett steg till för att möta framtidens krav på kommunal service.

Innehållet i utbildningen är sammansatt utifrån erfarenheter och synpunkter som kommit fram i samband med utbildningarna "Förenkla helt enkelt" och "Kommunikation och bemötande". Den är nära kopplad till myndighetsutövningen i kommunen.

Utbildningen genomförs verklighetsnära och ger deltagarna möjlighet att reflektera över såväl muntlig som skriftlig information och kommunikation.

Under dagarna deltar du aktivt. Innehållet bygger på korta föreläsningar, praktiska övningar och diskussioner, hela tiden med kundperspektivet i fokus.

För att utbildningen ska bli så relevant och aktuell som möjligt för just din kommun utgår vi från hur arbetet med det lokala företagsklimatet fortgår i kommunen i dag. Vi kartlägger även behoven genom en enkät till deltagarna.



## INNEHÅLL

### Block 1. Inledande

Handläggarrollerna, Den strikta byråkraten, den fixande konsulten och den empatiska byråkraten. Erfarenheter och deltagarnas upplevda utvecklingsområden från tidigare kurser.

### Block 2. Inför kontakten mellan kommunen och företagaren (i många av fallen tar kommunen initiativet)

*Information ska ge svar på frågor inte ge upphov till nya.*

Vad påverkar bilden av kommunen och varför?

Vad styr förväntningarna?

Proaktivt arbete effektiviserar verksamheten – hur når man dit?

### Block 3. Kommunikation i samband med att ärendet påbörjas.

Helhetssyn är bl a att förstå företagaren. Lyfta upp de "besvärliga" frågorna på ett bra sätt så tidigt som möjligt. Kommunikation måste vara möjlighetsinriktad. Här går vi igenom och bygger den empatiske byråkratens själ!

### Block 4. Kommunikation i samband med att ärendet pågår och beslut fattas.

Rutiner när något händer under ärendets gång. Det man inte vet kan ge upphov till rykten. Alla krav och beslut måste motiveras på ett bra sätt. Hur förmedlas ett negativt beslut? Hur hanterar vi irriterade människor?

### Slutsummering och åtgärder

Hur går vi vidare? Vad gör ni nu för att införa den empatiska byråkratin på hemmaplan?

#### Kontakt:

Erik Hallgren 070-878 65 40

Carl-Johan Löwenberg 070-458 91 26

[info@hallgrenlowenbergs.se](mailto:info@hallgrenlowenbergs.se)



- Målgrupp:** Medarbetare, chefer och administrativ personal inom tillstånd, tillsyn och kontroll som arbetar med bygglov, miljö, livsmedel, brand, alkohol, tobak mm.
- Gruppstorlek:** Maxantal deltagare per kurstillfälle är 30 personer.
- Omfattning:** 2 dagar.
- Kursledare:** Utbildningen leds av fyra utbildare, två vid varje kurstillfälle. Kursledare på just er kurs sammansätts utifrån era önskemål och behov.  
**Pernilla Starck** är pedagog och certifierad utbildare i Ledarskap och Förhållningssätt. Har mångårig utbildningserfarenhet av kommunal personal.  
**Nils Alesund** har arbetat med myndighetsfrågor på Sveriges Kommuner och Landsting och har mångårig erfarenhet som miljöchef och miljö- och stadsbyggnadschef i kommuner.  
**Carl-Johan Löwenberg** har lång erfarenhet av utvecklingsarbete i kommunala organisationer. Arbetat som näringslivschef och lett kvalitetsarbete med kommunala företagskontakter. Certifierad examinator i Utmärkelsen svensk kvalitet.  
**Erik Hallgren** har jobbat med kommunikation och bemötande de senaste 15 åren, både inom privata och offentliga organisationer. Är utbildad i UGL och certifierad handledare i SDI.
- Anmälan/bokning:** Anmälan görs till [info@hallgrenlowenbergs.se](mailto:info@hallgrenlowenbergs.se)
- Information:** Frågor kring utbildningen kan ställas till  
Erik Hallgren 070-878 65 40  
Carl-Johan Löwenberg 070-458 91 26  
[info@hallgrenlowenbergs.se](mailto:info@hallgrenlowenbergs.se)

