



Effektiv dialog

Tips för bättre kontakt mellan företag och myndigheter



De gröna näringarnas verksamheter styrs av många olika regler, obligatoriska och frivilliga. Dessa hanteras av allt från myndigheter till kommuner och branschorganisationer. Den stora mängden regler och inblandade instanser gör det mycket viktigt att kontakten mellan myndigheter och företagare fungerar.

Med de här tipsen vill vi bidra till att underlätta och effektivisera det personliga mötet mellan företagare och myndigheter. Tanken är att tipsen ska fungera både som inspirationskälla och checklista för alla som vill att kontakten ska präglas av ömsesidig respekt och professionalitet. Första delen innehåller generella tips om roller och förhållningssätt. Andra delen handlar om tillsynsbesök och kontroller.

Texten bygger på intervjuer och synpunkter från företagare inom de gröna näringarna och personer som jobbar på myndigheter och intresseorganisationer eller som konsulter. Många av tipsen och råden kan verka givna, men erfarenheter från både företag och myndigheter visar att det alltid är bra att bli påmind även om det som kan tyckas självklart.

Roller och förhållningssätt

Myndigheten förväntar sig av företagarna att de är insatta i de regler som gäller för deras verksamheter. Företagaren å sin sida förväntar sig att myndighetens personal besitter såväl god sakkompetens som social kompetens. Särskilt viktigt är det att kunna hantera situationen när parternas förväntningar inte uppfylls.

Myndigheter och företagare har helt olika roller när de möts. Det är myndigheterna som har den formella makten, men företagaren skyddas av regler om hur myndigheter ska arbeta. Trots de bästa intentioner från båda sidor, kan kontakten bli fel. Därför finns det några saker som båda parter bör tänka på. Framgångsfaktorn framför alla är att ha en öppen dialog som i sig skapar större förståelse och insikt för varandras situation.

Att tänka på för dig som jobbar på en myndighet

Företagare kan uppleva kontakten med en myndighet som stressande. Därför är det viktigt att tänka på att vara ödmjuk, men samtidigt tydlig, och gärna lämna skriftlig information som företagaren kan gå tillbaka till. Om du är ny i jobbet bör du få starta med en introduktionsutbildning och ha tillgång till en erfaren handledare som kan "gå bredvid" dig eller ge dig stöd på andra sätt.

Företagare inom de gröna näringarna har många typer av myndighetskontakter och det är därför viktigt att alltid tala om vilken myndighet man representerar och vad som ska kontrolleras. Ett sätt att motivera företagaren är att förklara hur lagstiftningen som ligger till grund för till exempel tillsynsbesöket ser ut. Vad är syftet med lagen? Varför är det viktigt att som företagare följa reglerna?

Myndigheten är den part som bär huvudansvaret för att kontakten avlöper väl. Tjänstemannen bör inte tveka att lämna över ett ärende till en kollega om han eller hon känner att det av någon anledning är svårt att förhålla sig saklig och opartisk.



Generella tips till dig som jobbar på en myndighet

- Var lyhörd, nyfiken och respektfull
- Visa förståelse för företagarens situation. Du är expert på lagstiftningen, företagaren är expert på sin verksamhet. Fråga gärna om det är något du inte förstår
- Var ärlig, tydlig, saklig och opartisk
- Utnyttja inte myndighetens maktövertag utan för i första hand en dialog för att nå lagefterlevnad
- Respektera företagarens tid, men hasta inte iväg om det behövs mer tid
- Dela med dig av tips och råd så långt det är möjligt och försök se företagarens helhet. Tänk på att inte tala om besök hos andra företag du kontrollerat om det inte är för att berömma dem för något de löst på ett bra sätt
- Vilka är de vanligaste lagöverträdelserna? Bjud in till möten med information, råd och möjlighet att ställa frågor
- Häng inte ut företagaren i media, respektera sekretessen och att den har ett syfte
- Tänk på att företagen har många olika lagstiftningar att följa – det är komplext att hålla rätt på allt
- Se till att så snabbt som möjligt informera företagaren om något saknas i till exempel en ansökan

Att tänka på för dig som är företagare

För dig som är företagare är det viktigt att förstå tjänstemannens situation och roll. Det är myndighetens och tjänstemannens uppgift att se till att reglerna följs.

Som företagare kan du underlätta till exempel ett tillsynsbesök genom att inledningsvis beskriva din verksamhet – hur du jobbar och vilka kunder du riktar dig till. Besöket är också ett bra tillfälle till att ta vara på myndighetens kompetens och få veta mer om hur lagstiftningen fungerar och hur den påverkar just din verksamhet.

Offentlig insyn i verksamheter som till exempel producerar livsmedel är viktig för att få allmänhetens förtroende för dina produkter.



Generella tips till dig som är företagare

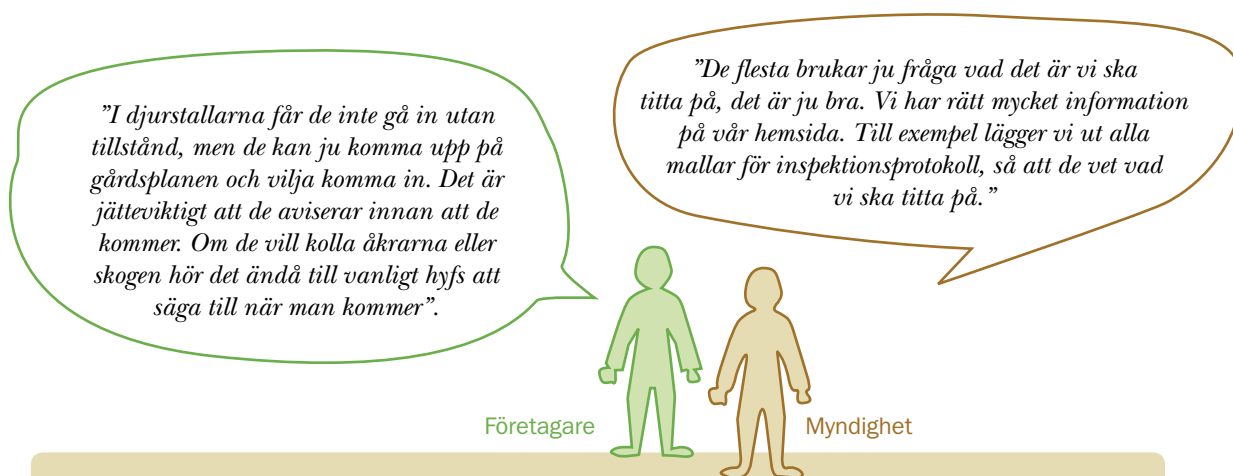
- Visa förståelse för tjänstemannens roll
- Var lyhörd
- Ställ kontrollfrågor
- Anklaga inte tjänstemannen för mängden regler
- Känns det obehagligt med myndighetskontakten, be om hjälp
- För att vara tryggare med kraven i exempelvis en ansökan kan du ha en inledande dialog med myndigheten
- Kontakta myndigheterna och fråga om det är något som du undrar över
- Ta gärna initiativ genom LRF och ordna ett möte för att träffa tjänstemän där frågor kan ställas fritt eller ni kan berätta om er vardag.
- Sök själv information på till exempel myndigheternas hemsidor eller från branschorganisationer

Tillsynsbesök

Före besöket

Noggranna förberedelser från bägge sidor innan ett möte är A och O för att det ska bli lyckat. Det är en stor fördel om företagaren i god tid känner till att det kommer att ske ett besök och vad som ska kontrolleras. Att regelmässigt genomföra oanmälda besök har visat sig vara ineffektivt och kan lätt uppfattas som bristande respekt för företagarens tid. Företagaren bör dock alltid vara beredd på att det kan komma oanmälda besök eftersom vissa regelverk kräver det.

Företagaren i sin tur bör förbereda så mycket som möjligt innan besöket, och kan gärna fråga myndigheten hur besöket kan underlättas.



TIPS FÖRE BESÖKET / Myndighet

- Informera i god tid om kommande besök (om möjligt)
- Före tillsynsbesöket informera gärna företagaren om:
 - Vem/vilka som kommer, vad som ska inspekteras och varför
 - Vilken lagstiftning som inspektionen berör
 - Eventuell kostnad för tillsynen
 - Vilka dokument och annat som du vill se vid tillsynen
 - Hur lång tid besöket beräknas ta
 - Informera gärna om de vanligaste felen
- Läs på om företaget och föregående inspektionsprotokoll
- Ha inte en förutfattad mening om företaget
- Var generös med information och råd till företagaren innan tillsynsbesöket

TIPS FÖRE BESÖKET / Företagare

- Ta fram de dokument som behövs under kontrollen
- Ta reda på vilka anmärkningar som är vanliga
- Titta alltid igenom föregående inspektionsprotokoll eller annan information från myndigheten
- Kontakta myndigheten om du har frågor
- Skriv ner eventuella frågor inför besöket

Under besöket

Det är framför allt via det personliga samtalet som tjänstemannen och företagare tillsammans kan skapa ett bra möte.

För tjänstemannen gäller det att vara påläst, göra en förutsättningslös tillsyn och vara ärlig med hur man kommer att följa upp besöket. Var tydlig med vilka sanktioner eventuella brister kan leda till.

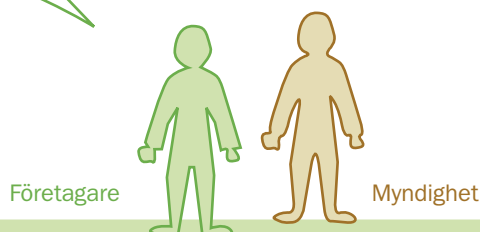
För företagaren är det viktigt att visa förståelse för tjänstemannens roll och våga fråga om det är något han eller hon inte förstår.

TIPS UNDER BESÖKET / Myndighet

- Börja alltid med att presentera dig. Tala om vem du är, vilken myndighet du representerar, vad mötet eller inspektionen syftar till och hur du har tänkt att det skall gå till. Respektera de rutiner som finns på företaget, t.ex. för smittskydd. Upplys om eventuella avgifter
- Fråga innan mötet/inspektionen börjar om företagaren har några frågor den vill ta upp. Ta dig tid att lyssna och försöka förstå. Tio minuters lyssnande i början av mötet, även om frågorna inte är med på din egen dagordning, kan ge en förtroendefull relation och kan spara mycket tid senare
- Förklara dina dubbla roller, både att informera och rådge om lagstiftningen samt att beivra överträdelse. Förklara innebörden, att företagaren kan ställa hypotetiska frågor om lagstiftningen för att inte behöva ange sig själv
- Om företagaren vill ta upp frågor som rör andra enheter inom myndigheten så ta med dig frågorna hem och se till att företagaren blir kontaktad av en kollega
- Om företagaren vill ta upp frågor som rör andra myndigheter så ta reda på kontaktuppgifter och förmedla till företagaren efter mötet
- Erkänn dina kunskapsbrister. Ta med frågor hem och återkom snarast med svar
- Det kan upplevas obehagligt för en ensam företagare att möta två tjänstemän, tala gärna om varför ni är två så kan obehaget minska. Ge företagaren möjlighet att tillkalla någon som kan delta och biträda vid besöket
- Tänk på att en gård inte bara är en arbetsplats utan också är någons hemmiljö. Var taktfull, speciellt om du dokumenterar genom att fotografera eller filma.
- Ställ muntliga frågor när det är möjligt. Kräver du skriftliga svar bör också frågorna vara skriftliga. Uppmana i första hand företagaren att korrigera felaktigheter
- Innan ni skiljs åt
 - Sammanfatta tillsynsbesöket tillsammans med företagaren för att stämma av era intryck
 - Meddela alltid resultatet av inspektionen, både vilka brister som finns och vad som var bra. Rangordna bristerna.
 - Överlämna alltid ett protokoll efter genomförd inspektion där konstaterade brister framgår. Notera också i protokollet vad som kan komma att kompletteras efter besöket
 - Informera företagaren om vad som händer efter besöket och när återkoppling kommer att ske
 - Säkerställ att företagaren har förstått ditt budskap

"När kontrollanten var här, så hade vi ett bra samarbete. Därför blev det en överraskning när jag fick besked om att jag skulle betala 10 000 kronor i efterhand."

"Lantbrukarna kan komma på kurser och får gärna ringa och fråga om det är någon regel de inte förstår."



TIPS UNDER BESÖKET / Företagare

- Om möjligt, var med under tillsynsbesöket. Tillkalla någon du har förtroende för om du känner att du behöver stöd
- Ta gärna själv initiativ och föreslå att börja mötet med att guida runt företaget och berätta om verksamheten.
- Fråga om det är något som är oklart och vad som händer efter besöket
- Fråga efter nyheter, information/råd/tips
- Dokumentera för egen del genom att till exempel fotografera det som myndigheten inspekterar och fråga hur de bilder som inspektören har tagit kommer att användas

Efter besöket

Efter ett möte eller en inspektion är det viktigt att företagaren får veta vad som ska hända. Återkoppling bör naturligtvis göras inom den tid som överenskommits, oavsett om ett besked kan ges vid den tidpunkten.

Om en inspektion resulterar i ett beslut med krav riktade mot företagaren är det viktigt att det utformas på ett sätt som företagaren förstår. Beslut ska utformas så att det tydligt framgår varför företagaren inte anses uppfylla reglerna.

TIPS EFTER BESÖKET / Myndighet

- Skicka ett slutligt protokoll eller beslut till företagaren så snart som möjligt efter besöket
- Tänk på att ett beslut måste innehålla en begriplig och utförlig motivering som syftar till att företagaren ska förstå varför reglerna inte anses uppfyllda
- Vid allvarliga brister, kontakta gärna LRFs omsorgsgrupp.

TIPS EFTER BESÖKET / Företagare

- Om du får allvarliga anmärkningar kan det vara bra att begära ett andra utlåtande av ytterligare någon, t.ex. en veterinär om det handlar om djurfrågor
- Du kan som regel överklaga ett beslut om det går dig emot och du har rätt att få ett beslut förklarat för dig om något är oklart
- Vid behov av stöd kontakta gärna LRF:s omsorgsgrupp

© Lantbrukarnas Riksförbund
December 2009
Foto: Ester Sorri, Blomquist, Trons

Källa: Kontakten mellan myndigheter och företagare.
Projekt Effektivare Regelhantering på Gården (ERG) 2009.

Ett stort tack till alla, anställda på kommuner, myndigheter
och branschorgan samt företagare, som har låtit sig inter-
vjuas eller på andra sätt bidragit till detta arbete.

