

2017-06-01

## Inbjudan till Halmstads kommuns handläggartutbildning under hösten 2017

### Förenkla – helt enkelt!

Region Halland, Utbildnings- och eventservice, har i uppdrag av Halmstads kommun att administrera utbildningen **Förenkla – helt enkelt!** för handläggare i Halmstads kommun.



**Syftet** med utbildningen är att kvalitetssäkra mötet mellan näringslivet som kund och kommunens olika myndigheter. Som handläggare får du din ”verktygslåda” kompletterad för ett bra möte och konstruktiv handläggning. Du får inblick i kommunens organisation och förvaltningar och hur vi tillsammans kan stärka företagsklimatet. Du får tillfälle att träffa och diskutera med kollegor från andra förvaltningar. Genom inspel från företagare ökar vår förståelse för näringslivets situation och villkor.

#### Målgrupp och upplägg:

Utbildning vänder sig till handläggare inom myndighets- och samhällsbyggnadsförvaltningar i Halmstad och är upplagd med **tre pass**:  
21 september (heldag), 5 oktober (halvdag) samt 25 oktober (heldag) 2017.

Föreläsningar, exempel, diskussioner och grupparbeten varvas. Hemuppgift av reflekterande karaktär kan förekomma.  
Antalet platser är begränsat till 20 personer.

Föreläsare är både extern expertis och från kommunens organisation.  
Fika och lunch ingår vid samtliga pass. Utbildningen är kostnadsfri.

**Plats: Halmstad Arena.**

**Mer information om programmet på efterföljande sidor.**

**Anmälan:** görs till Utbildnings- och eventservice på Region Halland senast den **14 september 2017**. [Använd denna länk: Anmälningssformulär >>](#)

Bekräftelse skickas ut via e-post.

Vid sjukdom eller annat förhinder avanmäl dig till Helena Nilsson, Region Halland.

**Frågor om anmälan och annat av praktisk art** besvaras av Helena Nilsson, tfn 035-17 98 32, e-post [helena.nilsson@regionhalland.se](mailto:helena.nilsson@regionhalland.se)

**Frågor om innehållet** besvaras av Emma Christensson, Halmstads kommun, tfn 035- 18 37 91, e-post [emma.christensson@halmstad.se](mailto:emma.christensson@halmstad.se)

[www.regionhalland.se/utbildningsochevents-service](http://www.regionhalland.se/utbildningsochevents-service)

## Innehåll i utbildningen Förenkla – helt enkelt! hösten 2017

### Dag 1 den 21 september, Halmstad Arena, lokal Aten

- 08:30 Inledning**  
Syfte och bakgrund, organisation och struktur, lots- och myndighetsamordning, presentation av deltagare och program.
- 09:00 Presentation av deltagande förvaltningar**  
Deltagarna får här möjlighet att presentera sina förvaltningar och myndighetsområden i syfte att lära mer om varandra
- 10:15 Bemötande**  
Konsult från företaget Tele Coaching .  
Med utgångspunkt i konkreta exempel diskuterar vi förväntningar på smidighet, effektiv handläggning, ärendeuppföljning med mera, samt praktiska upplevelser av underläge i mötet med kommunen. – Hur säkerställer vi ett bra möte med kund?  
– Kundens förväntningar?  
– Likabehandlingsprincipen i förhållande till genus och etnicitet?  
– Hur förmedlar vi beslut på ett konstruktivt sätt?
- 11:45 Lunch**
- 12:45 Bemötande** – fortsättning
- 15:45 Avslut**

### Dag 2 den 5 oktober, Halmstad Arena, lokal Aten

- 08:30 Näringslivets förutsättningar – en företagares vardag**  
Hur ser näringslivet och företagsklimatet ut i Halmstad? Hur arbetar kommunen med företagsfrågor?  
Företagare i Halmstad bidrar med exempel från sin vardag.  
En företagare har många saker att hantera i sin vardag. Myndighetsdialog och tillståndsfrågor är bara en del. Vad betyder det för mötet med kommunen? Hur kan vi

underlätta näringslivets vardag? Hur kan näringslivet underlätta för sig själv? Återkoppling av ärenden med mera. Håkan Strömqvist, HNAB.

**11:00 Grupparbete och presentation**

Hur kan vi arbeta för att stärka kundnöjdheten ytterligare och få ett bättre samarbete med näringslivet?

**12:00 Lunch och avslutning.**

### **Dag 3 den 25 oktober, Halmstad Arena, lokal Aten**

**08:30 Formalia – lagar och regler**

Kommunjuristen ger oss en inblick i vad som styr kommunens organisation och förvaltningar/bolag. Vilket utrymme ger oss lagar och förordningar? Motsättning mellan myndighetsutövning och rådgivning? Skyddslagstiftning – hur hanterar vi allmänintresse kontra smidighet i handläggningen samtidigt som vi ska ge företagaren service? Viktiga lagar och förutsättningar som personuppgiftslagen, offentlighetsprincipen, överklagansmöjligheten som styr oss? Samverkan mellan politik och myndighetsutövning?

**11:00 Kommunikation/information och media**

Kommunikatör presenterar kommunikationsavdelningen, hur de arbetar och hur vi kan använda oss av dem i vårt arbete. Vi får skrivtips – hur skriver vi på ett enkelt och tydligt sätt? Presentation av intranät och webb. Hur möter jag pressen? Gruppuppgift.

**11:45 Lunch**

**12:45 fortsättning kommunikation/information/media**

– gruppuppgift och presentation

**13:45 Min vardag och mitt uppdrag,**

Eva Granath Henningsson, avdelningschef från livsmedelsavd/miljöförvaltningen tar med oss på en resa som lett både till ökad kundnöjdhet och förbättrad arbetsmiljö för handläggarna. Hon berättar om sin syn på sitt arbete och miljöförvaltningens deltagande i tillståndslösning.

**15:00 Halmstad Direkt**

Representant från Halmstad Direkt berättar om deras arbete och hur de bla arbetar med kundbemötande och service.

**15:45 Avslut**

