

Har bl.a. spelats för

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Kronofogden, Lantmäteriverket, Riksskatteverket, Skattekontor i landet, ESF-rådet, Näringsdepartementet, Salems Kommun samt Statens Kvalitets- och Kompetensråd.

I Medborgarens Tjänst

Kort presentation

Seminariet togs fram på uppdrag av Statens Kvalitets- och Kompetensråd 1999. Syftet med seminariet är att skapa en grund för samtal och diskussioner och att konkretisera frågeställningar kring etik och kvalitetsarbete. Hur kan service och kontroll från myndigheter utföras på ett sådant sätt att det inger förtroende för statsförvaltningen hos landets befolkning och näringsliv? Vad innebär ett etiskt bemötande i praktiken? Genom att deltagarna får pröva sina egna idéer och tankar i ett verklighetsnära sammanhang, får de upplevelser och insikter kring möjligheter och svårigheter i arbetet med att utveckla organisationen.

Teaterdelen av seminariet utspelar sig på "Kontroll- och servicemyndigheten" där ett etik- och kvalitetsarbete ska genomföras. Den som har åtagit sig uppgiften att vara inspiratör för arbetet är en ung och entusiastisk sektionschef. Över sig har hon en äldre avdelningschef, som visserligen varit med och fattat beslut om att arbetet ska genomföras på hela myndigheten, men som i praktiken är måttligt intresserad. I en av de grupper där etik- och kvalitetsarbetet ska verkställas möter inspiratören ett massivt motstånd från en äldre, mycket erfaren handläggare som är en informell ledare på arbetsplatsen. I samma grupp finns också en tystlåten handläggare som visserligen är intresserad av de nya tankegångarna, men som inte förmår hävda sin åsikt i gruppen.

Rollfigurerna, liksom publiken, ställs inför ett flertal frågeställningar; Hur gör man för att få alla engagerade i arbetet? För vems skull och på vems villkor ska förändringar genomföras? Finns det en motsättning mellan service och kontroll? **Vad är ett etiskt bemötande? På vilket sätt återspeglas vårt bemötande av varandra inom myndigheten, i vårt bemötande utåt?** Hur kan vi förbättra kommunikationen mellan olika medarbetare? Vad kan man t.ex. göra om man tycker att en kollega missköter sitt arbete?

Sammanfattning

Seminariet är till både för den som är inspiratör och den som behöver inspireras.

I Medborgarens Tjänst ger praktiska exempel på etik och kvalitet i det vardagliga arbetet på en myndighet. Frågeställningar som lätt kan bli abstrakta och hypotetiska, får konkret gestalt som kan användas som utgångspunkt för samtal och reflektion i det fortsatta arbetet. Målet är att inspirera till ett fortsatt arbete för en arbetsplats som kombinerar kvalitet och etik med arbetsgemenskap och effektivitet.

INFORMATION

Medverkande: Jörgen Danielsson, Maria Grip, Catharina Nasenius

Längd: 3 timmar inklusive paus.

Grupstorlek: 10-150 personer

