



Kommunikation, bemötande samtalsmetodik

Tomas Olsson, Sjö- och luftfartsavdelningen

Anneli Eriksson, Väg- och järnvägsavdelningen

Transportstyrelsen



Vårt uppdrag

Vi är regeringens verktyg för genomförande av sin politik



Vi ska bidra till att de transportpolitiska målen uppnås

"...säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgarna och näringslivet i hela landet."



Funktionsmål

- Tillgänglighet

Hänsynsmål

- Säkerhet
- Miljö
- Hälsa

Vad vi vill uppnå med tillsynen

- ▶ Transportstyrelsens tillsyn ska bidra till ett **konkurrenskraftigt, miljöanpassat och säkert** transportsystem
- ▶ Tillsynen ska särskilt åstadkomma:
 - En hög **säkerhetskultur** hos tillståndshavare som tar ett väl avvägt eget ansvar,
 - En **dynamisk marknad** och en **fungerade konkurrens**, samt
 - Minskade systematiska **regelöverträdelser**



Tillsynsmetodik

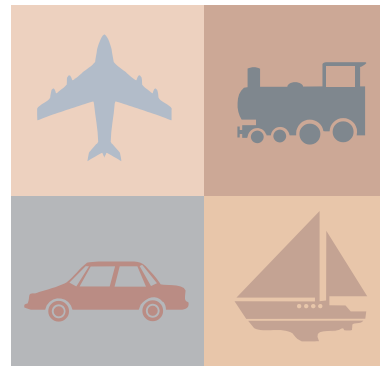
- ▶ Tillsynen ska planeras utifrån ett riskperspektiv (**riskbaserad tillsyn**)
- ▶ Tillsynen ska inriktas på verksamhetsutövarnas kvalitetsarbete (**systemtillsyn**)
- ▶ Tillsynen ska bidra till att **utveckla säkerhetskulturen**
- ▶ Tillsynen ska vara **rättsäker** och **effektiv**



Lär av varandra

Inom Transportstyrelsen jobbar vi med att förbättra tillsynen. Vi har olika processteam som jobbar över de olika trafikslagsgränserna.

- Tillsyn
- Tillstånd
- MTO/HF



Kompetens

Vi har gemensamma utbildningspaket för nya inspektörer

Vi "certifierar" våra inspektörer

Vi har ett system för fortbildning



Hur får vi verksamhetsutövaren att följa regelverket?

- ▶ Ändamålsenliga, begripliga och aktuella regler
- ▶ Målbeskrivande regler som medger teknikutveckling
- ▶ Allmänna råd och vägledningar



Kommunikation

- ▶ Tydlig och begriplig **information**
- ▶ Anpassat **angreppsätt**
- ▶ Bra **dialogklimat** mellan myndighet och verksamhetsutövare
- ▶ Andra viktiga **signalvärden**



Bemötande

Stor variation på företag.



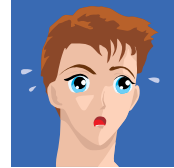
Vissa förstår att det finns ett regelverk andra inte.

Bemöt dom på sätt så du når bästa resultatet.



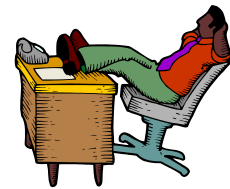
Att tänka på

- Det är nervöst att prata med en myndighet

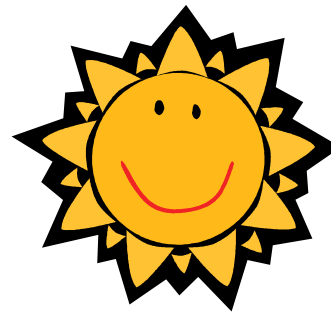


- Småprata för att lätta upp stämningen

- Börja inte revisionen för tidigt



- **Var positiv**



Slut

FRÅGOR OCH FUNDERINGAR

