

Datum 2024-05-14
Ärendenr: MHN-2024-991-016
Verksamhet: Verksamhetsstyrning

Rutin vid hög arbetsbelastning

Bakgrund

Vid perioder med hög sjukfrånvaro eller ledigheter kan det innebära att situationen blir sårbar, speciellt om det inkommer ärenden som behöver hanteras skyndsamt eller som tar mycket personaltid i anspråk. Sådana ärenden kan vara livsmedelsutbrott, dricksvattenutbrott, brådskande smittskyddsärenden, miljöolyckor och intensivare klagomålsärenden.

Rutinen är ett stöd för medarbetarna och är avsett att förebygga stress och osäkerhet kring vilka arbetsuppgifter som ska hanteras och i vilken ordning när behov av prioriteringar uppstår.

Prioriteringsordningen är följande:

Allmänt

1. Tillgänglighet och service

Miljö- och hälsoskyddsavdelningen ska vara tillgänglig via Artvise, miljoskydd@osteraker.se och telefon under kommunens öppettider. Under lunchtid mellan 12:00 och 13:00 är Artvise och e-post oövervakad.

2. Registrering av inkommande ärenden i Vision ska hanteras skyndsamt och är en uppgift som alla handläggare kan utföra.

3. **Inkommande handlingar** via post eller e-post ska övervakas, handlingar som kommer in med posten ska stämplas med ankomstdatum. En inkommen handling till kommunen ska registreras samma dag eller senast dagen efter den inkommer till myndigheten. Det gäller både e-post, post och på annat sätt inkommen information.

4. **Begäran om handlingar** och uppgifter ska hanteras skyndsamt. Alla handlingar ska sekretessgranskas innan utlämning. Här görs avvägning mot övriga pågående ärenden och orsak till prioriteringar måste kunna redovisas.

5. **Posten** hämtas och lämnas av inspektör när hen passerar servicecenter.

6. Fakturafrågor och returerna på **fakturor** och fakturapåminnelser kommer inte att hanteras.

Akut händelse

7. **RASFF**, livsmedelskontroll och utbrottsutredning med eventuell provtagning ska ske vid anmälan om misstänkt matförgiftning och minst två personer insjuknade.
8. Vid **miljöolycka, utsläpp** finns en skriven rutin och en akutväska.
9. Akut **smittutredning** efter samråd med Smittskyddstockholm eller Smittskyddsläkare

Verksamhet

10. **Badvattenprovtagningen** ska prioriteras. Följesedlar finns färdiga. Provtagningarna bör hinnas med under måndagen. EU-bad prioriteras.
11. **Dricksvatten** som vid analys visar sig vara otjänligt enligt dricksvattenföreskrifterna ska hanteras genom kontakt med verksamheten för att kontrollera vilka åtgärder som vidtagits och om omprover tagits för ny analys.
12. En påbörjad hantering av en **ansökan** eller **anmälan** är prioriterad då en fördröjd handläggning annars kan få konsekvenser för sökanden.
13. Ansökan om **serveringstillstånd** hanteras bara när det gäller tillfälligt till slutna sällskap. Skriven rutin finns. Alla övriga ärenden och frågor som inte besvaras på hemsidan får vänta. Vi har avtal med en konsult för vår handläggning av serveringstillstånd. Konsulten kan vara behjälplig även i akuta frågor. Det finns normalt alltid alkoholhandläggare på Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddskontor som kan hjälpa oss med rådgivning vid akuta frågor. Vi tar emot kontaktuppgifter och vad frågan gäller för fastighet, verksamhet eller ärende så får handläggaren ringa upp.
14. Viss tillsyn av **säsongverksamheter** innebär att de kanske bara kan kontrolleras under sommarlov/semestertider. Det handlar främst om livsmedelskontroll och tillsyn enligt alkohollagen. Vid yttre tillsyn av serveringstillstånd ska det vara två inspektörer, om det är möjligt kan en inspektör ersättas av väktare eller polis. Tillsyn bör endast ske om det är brådskande.
15. Ärenden gällande **vattenverksamheter** får vänta. Inkommer frågor på telefonen tar vi emot kontaktuppgifter och vad frågan gäller för fastighet och ärende så får handläggaren ringa upp.
16. Inkommer frågor på telefonen om **miljöskydd** tar vi emot kontaktuppgifter och vad frågan gäller för fastighet och ärende så får handläggaren ringa upp. Vid miljöolycka finns en skriven rutin och en akutväska.
17. Tillsynen av **små avlopp, skrottomter och förorenade områden** är normalt inte brådskande och kan vänta vid en period av låg bemanning. Inkommer frågor via servicecenter eller telefonen tar vi emot kontaktuppgifter och vad frågan gäller för fastighet och ärende så får handläggaren ringa upp. Allmänna frågor kan hänvisas till avloppsguiden.se

18. **Klagomål** gällande grannstörningar, trafikbuller, nedskräpning mm. Vi tar emot kontaktuppgifter och vad frågan gäller för fastighet och ärende så får handläggaren ringa upp.
19. De tjänster vi tillhandahåller är att beställa och distribuera analyspaket för **vattenanalyser** till Ljusterö och Ingmarsö. Inför semestertider försöker vi alltid förse Ljusterö utlämningsställe med ett större antal analyspaket. Om det ändå skulle behövas fler analyspaket under en period av låg bemanning så bedömer vi att servicen inte är så brådskande att den inte kan vänta.

Som en sista utväg vid låg bemanning kan Miljö- och hälsoskyddschefen beordra att semesterledig personal återgår i tjänst.

Miljö- och hälsoskyddschefen finns oftast tillgänglig på telefonen och kollar e-posten regelbundet. Skriv **VIKTIGT** i ämnesfältet om det är brådskande. Miljö- och hälsoskyddschefen utser ersättare vid planerad frånvaro.

På andra kommuner och myndigheter finns viss bemanning att rådfråga.