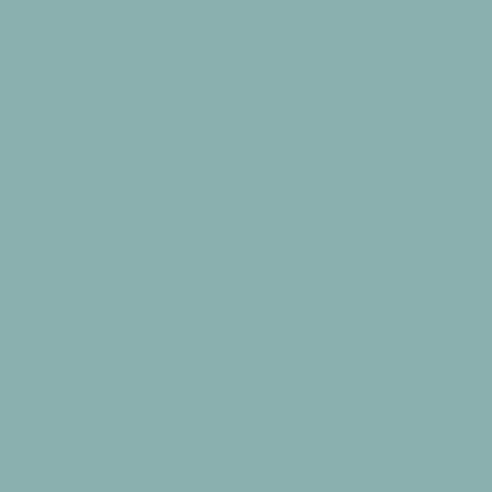




DET BETYDER SERVICE- OG VISIONSPROJEKTET FOR DIG



Portrætfotos: Poul Rasmussen
Andre fotos: Scanpix



EKSTERN SERVICE

- Vi sætter os i modtagerens sted
- Vi måler tilfredsheden med vores service
- Vi fortæller hvilken service, vi yder

VIRKSOMHEDER – ÅBENHED OG DIALOG

- Vi præsenterer love og bekendtgørelser i kort og overskuelig form (faktaark)
- Vi klarlægger, om ny lovgivning medfører administrative byrder for erhvervslivet
- Vi inviterer til dialog

INTERN INFORMATION OG VIDENDELING

- Vi indtænker intern kommunikation og videndeling i sagerne
- Vi deler relevant viden om vores opgaver
- Vi kommunikerer målrettet

ARBEJDSGLÆDE – HÅNDTERING AF DET GRÆNSELØSE ARBEJDE

- Vi har fokus på arbejdstilrettelæggelse og prioritering
- Vi har en kultur med åbenhed omkring arbejdsvilkår og arbejdspress
- Vi har fokus på vores trivsel og håndtering af det grænseløse arbejde

KOMPETENCEUDVIKLING

- Vi arbejder systematisk med at kortlægge, hvilke kompetencer vi skal udvikle for at møde fremtidens udfordringer
- Vi bruger MUS til at fastlægge den enkeltes kompetenceudvikling
- Vi bruger kompetenceprofiler til at få retning i vores karriere



FORORD

Igennem mere end to år har vi arbejdet målrettet på at forbedre vores service og åbenhed i Miljøstyrelsen. Vi har debatteret, holdt temadage, spillet teater, lavet strategier, gennemført målinger – og knoklet. Alt sammen med det overordnede mål, at Miljøstyrelsen opleves indadtil og udadtil som en organisation, der er imødekommende, dialogorienteret og professionel.

Drivkraften har været Service- og Visionsprojektet, som er gennemført med engageret indsats fra en lang række medarbejdere og chefer, og som på forskellig vis har involveret alle i huset.

Formålet med denne folder er at fastholde resultaterne og sikre, at vi løbende følger op på de mange beslutninger og aktiviteter.

Bestræbelserne på at yde god service og være åbne er langt fra slut. De er faktisk først begyndt for alvor.

Det er nu, at målsætningerne skal realiseres, og nye idéer skal afprøves – hver dag, året rundt.

Vores Service- og Visionsregnskab i 2005 viste, at vi allerede opfattes som en organisation, der har en god service. Miljøstyrelsen fik som helhed karakteren 3 ud af 4. 3 står for "tilfredsstillende".

På spørgsmålet om, hvorvidt vores interessenter opfatter os som en fremsynet og nytænkende miljømyndighed, fik vi ikke helt et 3-tal. Det har vi sat os for, at vi skal have i næste regnskab i 2008. Vi skal forbedre vores score på dette spørgsmål med 10 procent. Det er det overordnede mål for hele Service- og Visionsprojektet.



Vores service skal udvikles, hvis vi fortsat skal opfattes som en serviceorienteret offentlig virksomhed, der er forrest, når det handler om at øge kvaliteten i det offentlige. Det kan kun ske med konkrete tiltag i den direkte relation til vores interessenter. Service- og Visionsprojektet skal gøre en synlig forskel for vores interessenter og samarbejdspartnere.

Jeg er derfor glad for, at projekterne giver meget konkrete retningslinier. Det giver klarhed, og det er en god fornemmelse at vide, hvad der præcist forventes, når vi taler service. Men det allervigtigste er, at vi alle i styrelsen gennem de mange processer har fået skærpet vore holdninger – “åbenhed og service” er en uadskillelig del af vort virke.

Vi følger op med målinger i 2008 og vi sørger for, at kursen fastholdes gennem vores Kvalitets- og Miljøledelsessystem, EMAS.

Rigtig god fornøjelse med det fortsatte arbejde med delprojekterne – og tak for indsatsen hidtil.

Ole Christiansen, direktør

August 2007

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Øverste række

Ole Christiansen • Lisbet Seedorff
Brian Kristensen • Eva Jensen • Ida Amtoft
Regitze Prahl • Lea Frimann Hansen
Mia Farré Jensen • Signe Malberg Ovesen
Helge Andreassen • Tove Jensen • Anton Beck
Per Meilstrup • Torben Wallach • Per Nylykke
Peter Beiter Brasholt • Mette Wolstrup Pedersen
Henrik Hagen Olesen • Pia Juul Nielsen

Nederste række

Bo Møller Gottlieb • Heidi Hilbert
Søren Bukh Svenningsen • Claus Torp
Berit Hallam • Palle Boeck
Malene Risberg Olsen • Astrid Jacobsen
Pia Berring • Pernille Sørensen • Karen Jørgensen
Karen Aarøe • Annette Buchwald Christiansen
Marianne Moth • Bente Sørensen
Inger Bergman • Lise Fogh Pedersen
Karsten Skov • Helle Pryds Bruun



SERVICE – DET KRÆVER SÅ LIDT, MEN BETYDER SÅ MEGET

Service- og Visionsprojektet har medført, at vi har øget vores fokus på service, og at vi har sat mål og standarder for vores service, så vores omverden ved, hvad de kan forvente af os.

Delprojektet om ekstern service havde som mål at få vores omverden til at opleve os som en serviceorienteret samarbejdspartner og myndighed, hvor der er åbenhed omkring, hvad man kan forvente af os og at ”vi gør det, vi siger”.

Der er blevet arbejdet med to spor – et eksternt, hvor det skulle synliggøres over for kunder og samarbejdspartnere, at Miljøstyrelsen løbende arbejder med at give den bedst mulige service og – et internt, hvor fokus på service hos den enkelte medarbejder i Miljøstyrelsen skulle øges.

De to spor har resulteret i to ”menukort” – et eksternt og et internt. Det eksterne menukort er tilgængeligt på vores nye hjemmeside. Her opstilles en række mål for, hvad man kan forvente af Miljøstyrelsen mht. service, dvs. svar-tider, sagsbehandlingstider mv. i 2008. For at vi kan leve op til det, vi lover i det eksterne menukort, er der lavet et internt menukort med retningslinier for, hvad man som minimum kan forvente af en serviceminded medarbejder i Miljøstyrelsen. For at sikre at både retningslinjerne i det interne menukort og målene i det eksterne menukort efterlevs, er der udarbejdet en handlingsplan med fokus på adfærd. Det er dig som medarbejder, der leverer servicen i Miljøstyrelsen. Service er måden vi arbejder på. At tage telefonen og venligt besvare henvendelser fra virksomheder og borgere. At kvittere for modtagelse af en e-mail, så afsender ved, at der er nogen i den anden ende. At skrive

”

Service i hverdagen

God service er, når vi er på forkant med vores interessenters behov. De skal opleve, at de får noget ud over det sædvanlige. Det handler om at stille ind på sin omverden og lige gå de ekstra skridt, der efterlader folk med en følelse af at være blevet godt behandlet”.

Bo Møller Gottlieb, Jord & Affald



forståeligt og modtagerorienteret. At være åbne og imødekommende over for nye input. Det kræver ikke alverden – men gør alverden til forskel.

Hvad gør vi anderledes nu?

Det interne menukort er lavet i en pixi-udgave til opslags-tavlen og beskriver i stikord, hvad vi som medarbejdere i Miljøstyrelsen skal have tjek på. Ved at følge pixi'en og jævnligt huske os selv og hinanden på, at vi skal yde den bedst mulige service, er vi godt på vej mod at nå de mål, vi har sat for 2008.

LÆS MERE

På intranettet kan du finde

- Internt menukort, det skal du leve op til som medarbejder
- Eksternt menukort, det kan du forvente af Miljøstyrelsen
- Handlingsplan

HVAD ER DET VIGTIGSTE, JEG SKAL HUSKE?

Hvis du efterlever punkterne i pixien, ”Det tager kun 5 min...”, så er du godt klædt på til at give den bedst mulige service.

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Projektgruppen bestod af

Inger Bergmann • Mette Wolstrup Pedersen • Ida Amtoft • Per Meilstrup Henrik Hagen Olesen • Bo Møller Gottlieb • Palle Boeck • Annette Buchwald Christiansen • Pia Berring • Lisa Sonesson



GANG I DEN INTERNE KOMMUNIKATION OG VIDENDELING

Service- og Visionsprojektet har medført, at vi for første gang nogensinde har fået retningslinier for, hvordan vi deler viden og kommunikerer internt i styrelsen

Delprojektet om intern kommunikation og videndeling havde som mål at skabe en aktiv og engageret kommunikations- og videndelingsadfærd i Miljøstyrelsen, hvor alle både bidrager og tager et ansvar.

Resultatet af arbejdet blev Miljøstyrelsens første strategi- og handlingsplan for intern kommunikation og videndeling nogensinde. Den blev til på baggrund af en række analyser af, hvordan videndeling og intern kommunikation foregår i dag i Miljøstyrelsen, herunder i enhederne.

Helt overordnet er det nu vedtaget, at der er to primære kanaler:

- Intranettet til generel intern kommunikation
- Mødefora (enhedsmøder, gruppemøder og netværk) til videndeling

Strategien har fokus på adfærd. Altså, at vi alle i det daglige aktivt deltager i og aktivt bidrager til videndeling og intern

kommunikation. At deltage betyder bl.a., at man sørger selv for at holde sig orienteret. At bidrage betyder, at man selv deltager i dialog og debat i styrelsen og viderebringer relevant information til sine kolleger på intranet, hjemmesiden, ved enhedsmøder, faggruppemøder osv.

At kommunikere internt og dele viden med sine kolleger skal være en integreret del af alles adfærd i det daglige, ligesom det i dag er en del af vores adfærd at tænke i ekstern kommunikation (Hvad skal på hjemmesiden? Skal der laves pressepinde?).

Målet er ikke, at alle skal informere alle om alt. Der skal fokus på målrettedhed og relevans (need to know og nice to know). Derfor lægges der op til differentieret formidling (forskellige kanaler/fora afhængig af målgruppen). Rettesnoren er, at der kun skal formidles, hvis det a) hjælper kollegerne i deres arbejde eller b) er vigtig generel viden for alle. Der skelnes mellem, hvad der skal formidles til hele styrelsen, og hvad der kun skal formidles til udvalgte grupper, og der skelnes mellem mundtlig og skriftlig formidling.

Hvad gør vi anderledes nu?

Handlingsplanen er oversat til nogle kortfattede hjælpeværktøjer til opslagstavlen, som i korte træk fortæller, hvad medarbejdere og chefer fremover skal gøre anderledes.

”

Mere og bedre videndeling

Retningslinjerne er et nyttigt værktøj i det daglige arbejde - de er konkrete og nu ved jeg, hvad der forventes af mig - og ikke mindst hvad jeg kan forvente af andre. Det giver forhåbentlig mærkbare forbedringer i vores videndeling og større tilfredshed med den interne kommunikation. Viden er jo vores vigtigste aktiv, og derfor er systematisk opbygning og fastholdelse af viden helt afgørende for, at vi på lang sigt kan agere professionelt som styrelse”.

Pia Juul Nielsen, Kemikalier



Som chef eller direktør skal du bl.a.

- sikre at der er prioriteret tid og ressourcer til intern kommunikation og videndeling
- udpege tovholdere, der sikrer fokus på intern kommunikation og videndeling og
- videreformidle ledelsesinformation i enheden som fast punkt på enhedsmøder

Som medarbejder skal du bl.a. kommunikere eller dele viden

- ved større milepæle i projekter
- når du træffer principielle afgørelser
- når du forelægger en større ministersag
- når du begynder og afslutter et miljøprojekt
- når du begynder og afslutter et kommunikationsprojekt
- når du har talt med pressen
- når du begynder og afslutter arbejdet med lovstof, f.eks. en bekendtgørelse
- når du har/der er fastlagt administrative procedurer af betydning for andre

LÆS MERE

På intranettet kan du finde

- Sådan gør vi – for medarbejdere
- Sådan gør vi – for chefer
- Kanaler
- Strategi og handlingsplan
- Analyse af den interne kommunikation

HVAD ER DET VIGTIGSTE, JEG SKAL HUSKE?

Inden du afslutter en sag, skal du overveje, om der er behov for intern kommunikation og/eller videndeling – og gøre det!

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Projektgruppen bestod af

Anton Beck • Heidi Hilbert • Helle Pryds Bruun • Inger Bergmann • Lise Fogh Pedersen • Mia Farré Jensen • Ole Christiansen • Per Meilstrup • Per Nylykke Pia Juul Nielsen



MERE OG BEDRE DIALOG MED VIRKSOMHEDER

Service- og Visionsprojektet har medført, at vi nu har værktøjerne til at opnå en god dialog med virksomhederne.

Delprojektet om åbenhed og dialog med virksomheder havde som mål at give grundlag for bedre samarbejdsrelationer med virksomheder og organisationer ved hjælp af forbedret dialog, kommunikation og service.

Resultatet af arbejdet blev fire letlæste og overskuelige værktøjer:

- En skabelon for en særlig indgang for virksomheder på Miljøstyrelsens hjemmeside, som på sigt skal implementeres i alle enheder
- En skabelon for faktaark, der kortfattet og i overskuelig form gør det nemt for virksomheder at orientere sig i gældende og nye regler og bekendtgørelser
- Gode råd og metoder til, hvordan virksomheder kan inddrages i opgaveløsningen
- En tjekliste til at identificere administrative byrder og omkostninger for erhvervslivet som følge af nye eller ændrede love

Hvad gør vi anderledes nu?

Alle enheder skal etablere en virksomhedsindgang på deres del af hjemmesiden. Indgangen struktureres sådan, at den tilgodeser virksomhedernes specifikke informationsbehov mht. gældende og kommende regler, indberetninger, tilskudsordninger mv. Kemikalier har implementeret en virksomhedsindgang ("virksomhedsguide") og Industri følger efter.

”

Dialog optimerer opgaveløsningen

Set med mine øjne er dét at være åben og lydhør overfor andres synspunkter en sympatisk tilgang, der anerkender, at vi ikke nødvendigvis sidder inde med alle svarene. Ved at inddrage virksomhederne nuanceres - og optimeres - opgaveløsningen. Desuden kan potentielle misforståelser tages i opløbet, så de ikke efterfølgende udvikler sig til reelle tidskrævende tvister”.

Berit Hallam, Organisation & Jura



Alle love og bekendtgørelser skal ledsages af et faktaark, der i kort form præsenterer essensen af reglerne og besvarer nøglespørgsmålene: Hvem retter reglerne sig mod? Hvad går reglerne ud på? Hvorfor har vi lavet reglerne?

Vi arbejder målrettet og systematisk med øget og tidligere inddragelse af virksomheder og deres organisationer. Vi betragter dialogen som et positivt bidrag til en god opgaveløsning.

Vi arbejder systematisk med tidligt i processen at identificere, hvilke administrative konsekvenser nye love eller bekendtgørelser medfører for erhvervslivet.

LÆS MERE

På intranettet kan du finde

- Skabelon for virksomhedsindgang på www.mst.dk
- Vejledning til brug ved orientering om gældende regler – love og bekendtgørelser (faktaark)
- Gode råd til virksomhedsinddragelse
- Tjekliste for administrative byrder og omkostninger

HVAD ER DET VIGTIGSTE, JEG SKAL HUSKE?

Tænk og skriv modtagerorienteret! Sæt dig i virksomhedens sted. Invitér til dialog. Jo tidligere inddragelse desto bedre.

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Projektgruppen bestod af

Helle Pryds Bruun • Berit Hallam • Maria Kops Lauesen • Lea Frimann Hansen
Kare Aarøe • Heidi Hilbert • Lisbet Seedorff
Claus Torp • Brian Kristensen



PERMANENT FOKUS PÅ ARBEJDS- GLÆDE OG HÅNDTERING AF DET GRÆNSELØSE ARBEJDE

Service- og Visionsprojektet har medført, at der sættes permanent fokus på vores håndtering af udfordringerne i det moderne arbejdsliv. Vi skal sikre, at vi kan arbejde, samarbejde og dele viden på et højt niveau – uden at brænde ud.

Delprojektet om det grænseløse arbejde har som mål at sikre arbejdsglæde, gode arbejdsvilkår og effektiv opgavevaretagelse, samtidig med at vi udvikler vores kompetencer til at håndtere arbejdssituationen og forebygge stress.

Resultatet af arbejdet er en strategi for, hvordan vi kan opretholde arbejdsglæden og håndtere det grænseløse arbejde. Ved "det grænseløse arbejde" forstår vi en arbejdssituation, der kan være tids- og stedsmæssigt ubestemt, og hvor der er hyppige omstillinger og et løbende behov for at prioritere og fastlægge niveau og omfang for opgaveløsningen.

Strategien har to fokusområder:

- At arbejdet tilrettelægges effektivt, at der prioriteres

løbende og at forventningerne til opgaveløsningen afstemmes, så arbejdstiden anvendes bedst muligt

- At vi har en kultur, hvor der er åbenhed om at tale om udfordringerne i arbejdet, og hvor der er viden og konkrete værktøjer til håndtering af det grænseløse arbejde.

Hvad gør vi anderledes nu?

Enhedscheferne skal sikre, at enhedernes drøftelser af det grænseløse arbejde samles op, og at aftaler fastlægges og vedligeholdes. Cheferne skal vurdere enhedens løbende situation i forhold til det grænseløse arbejde.

De faglige teams i enhederne skal sikre, at deres konkrete aftaler om håndtering af det grænseløse arbejde følges op.

Chefens opgave er at:

- Holde fokus på, at en af lederens hovedopgaver er at planlægge og prioritere opgavevaretagelsen
- Sikre at formål, ambitionsniveau og andre forventninger er aftalt i alle større opgaver
- Følge op med omprioriteringer, når der pålægges nye større opgaver
- Være åben for at drøfte arbejdsbelastning og opgaveprioritering konkret med medarbejderne
- Være med til at skabe en kultur, hvor der kan tales åbent om arbejdsbelastning og stresshåndtering, når det er nødvendigt

”

Det grænseløse arbejde

Det er positivt, at vi nu har en nedskreven stresspolitik. Udfordringen for os alle bliver at få den til at virke i praksis. Det kræver et permanent fokus, så vi alle oplever, at det grænseløse arbejde håndteres sådan, at det forebygger stress”.

Karen Jørgensen, Jord & Affald



- Være opmærksom på, at opbakning, feed back og anerkendelse har væsentlig positiv betydning for, om stress udvikles
- Holde øje med medarbejdernes stressadfærd og tage spørgsmålet op hvis nødvendigt
- Være opmærksom på sin egen adfærd og gå foran med at udvikle sine håndteringsstrategier
- Være opmærksom på de følgevirkninger chefers stressadfærd kan have for medarbejderne

Medarbejdernes opgave er at:

- Holde overblik over sine opgaver og prioritere dem
- Efterspørge prioritering og forventningsafstemning, hvis nødvendigt
- Kommunike i tide, hvis der er problemer med at nå deadlines
- Være med til at skabe en kultur, hvor der tales åbent om arbejdsbelastning og stresshåndtering, når det er nødvendigt
- Være opmærksom på, at opbakning, feed back og anerkendelse har væsentlig positiv betydning for om stress udvikles
- Holde øje med chefers og kollegers stressadfærd og tage spørgsmålet op hvis nødvendigt
- Være opmærksom på sin egen adfærd, og udvikle sine håndteringsstrategier hvis nødvendigt

LÆS MERE

På intranettet kan du finde

- Strategi for arbejdsglæde og håndtering af det grænseløse arbejde
- Miljøstyrelsens prioriteringspakke
- Spørgeguide til brug for drøftelse af det grænseløse arbejde
- Råd og retningslinier om håndtering af arbejdsrelateret stress

HVAD ER DET VIGTIGSTE, JEG SKAL HUSKE?

- Hold overblik over dine opgaver.
- Efterspørg prioritering, hvis nødvendigt.
- Tal med din chef/dine kolleger om arbejdsituationen og sørg for at udvikle jeres og dine strategier for håndtering af det grænseløse arbejde.

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Projektgruppen bestod af *

Astrid Jacobsen • Jens la Cour • Karen Jørgensen • Ena Thede • Eva Jensen
Marianne Moth • Tove Jensen

*Kemikalier, Pesticider, Jord & Affald og Organisation & Jura deltog i et forprojekt i foråret 2006.



KOMPETENCEUDVIKLING I MILJØSTYRELSEN

Service- og visionsprojektet har medført, at vi har fået en kompetencestrategi og nye værktøjer til medarbejder- og ledelsesudvikling.

Delprojektet om kompetenceudvikling havde som mål at sikre kompetencevækst i Miljøstyrelsen samt sikre en strategisk tilgang til kompetenceudvikling, så vi råder over de rette kompetencer til at løse vores opgaver nu og i fremtiden, og så medarbejdernes kompetenceudvikling understøttes.

Resultatet af arbejdet er:

- En kompetencestrategi
- En revideret tilgang til medarbejderudviklingssamtalerne (MUS)
- Et ledelsesudviklingsforløb

Kompetencestrategien giver bud på, hvordan vi tackler de kompetencemæssige udfordringer, der ligger i globaliseringen af miljøindsatsen, nødvendigheden af at skabe miljøløsninger på tværs af sektorerne i samfundet og behovet for at håndtere komplekse politiske og økonomiske problemstillinger. Samtidig er vi i en situation, hvor arbejds-

markedet ændrer sig: Mange ældre går ud af arbejdsmarkedet, og vi skal kunne tiltrække unge med ændrede forventninger til arbejdslivet.

Det kræver en faglighed, der udvikler sig, flair for tværfaglighed, strategiske kompetencer og politisk forståelse. Det kræver evne til at prioritere og arbejde i komplicerede procesforløb, samarbejdsevner og evner for kommunikation og service. Disse kompetencer erhverves i høj grad i arbejdsforløbet.

For at tydeliggøre forventningerne til kompetenceudviklingen og klargøre, hvilke karriereveje der tilbydes i Miljøstyrelsen, opstilles der i strategien en række profiler for de forskellige jobfunktioner. Profilerne benyttes bl.a. ved MUS samtalerne.

Det nye MUS koncept har til formål at sikre, at samtalen om medarbejderens kompetenceudvikling bliver konkret og at der følges op – både i forhold til den enkelte medarbejder og i forhold til styrelsen som helhed. Som redskab til afklaring og dialog om medarbejderens udvikling, inddrages profilerne fra kompetencestrategien.

Ledelsesudviklingsforløbet bygger på Stephen Coveys “7 gode vaner”. De 7 gode vaner relateres i hele forløbet tæt til dagligdagen i Miljøstyrelsen og de udfordringer, som

”

Retning i karrieren

For mig betyder kompetencestrategien, at de krav, der stilles til mig som medarbejder de kommende år, bliver tydeligere. Jeg synes også, at det er mere klart, hvilke udviklingsmuligheder jeg har indenfor Miljøstyrelsen. I forhold til min egen kompetenceudvikling er jeg blevet mere bevidst om, hvilken retning jeg vil have i min karriere”.

Signe Malberg Ovesen, Organisation & Jura



vi står overfor – f.eks. prioritering, kompetenceudvikling, videndeling og ressourcefordeling.

Hvad gør vi anderledes nu?

Vi arbejder mere målrettet med kompetenceudvikling, dels ved at arbejde med konkrete indsatsområder, der fremover fastlægges i forbindelse med de årlige MUS runder, og dels ved at knytte vurderinger af det kort- og langsigtede kompetencebehov sammen med arbejdsprogramplanlægning. Profilerne i kompetencestrategien inddrages f.eks.:

- I den daglige dialog mellem medarbejder og personaleleder om opgaver og det udviklende arbejde
- Ved rekruttering og ansættelser
- Ved introduktion af nye medarbejdere
- I forbindelse med MUS samtalels kompetencevurdering og dialog om udvikling
- I den personlige karriereplanlægning
- I forbindelse med organisationsudvikling
- Som et led i arbejdsprogrammet gennem de årlige vurderinger af styrelsens langsigtede og kortsigtede kompetencebehov

LÆS MERE

På intranettet kan du finde

- Kompetencestrategien
- MUS skemaet
- Vejledning til medarbejderen om MUS samtalen

HVAD ER DET VIGTIGSTE, JEG SKAL HUSKE?

At få en retning i din kompetenceudvikling og at dine individuelle ønsker til enhver tid må sammenholdes med styrelsens behov.

HVEM DELTOG I ARBEJDET?

Projektgruppen bestod af

Brigitta Pürschel Christensen • Astrid Jacobsen • Tove Jensen • Signe Malberg Ovesen • Regitze Prahll • Karsten Skov Søren Bukh Svenningsen • Bente Sørensen • Pernille Sørensen



Miljøstyrelsen søsatte Service- og Visionsprojektet i 2005. Målet var at skabe større åbenhed, dialog og service i forhold til styrelsens samarbejdspartnere. Projektet bestod af fem delprojekter, der fokuserede på henholdsvis ekstern service, intern kommunikation og videndeling, kompetenceudvikling, det grænseløse arbejde og service overfor virksomheder.

Udgangspunktet var bl.a Service- og Visionsregnskabet 2005, som målte vores samarbejdspartneres tilfredshed. En tilsvarende måling bliver gennemført i 2008.

Denne folder giver et overblik over de vigtigste resultater af Service- og Visionsprojektet.

.....
MILJØMINISTERIET

Miljøstyrelsen

Strandgade 29 • 1401 København K • Tlf. 72 54 40 00 • www.mst.dk • mst@mst.dk

Design: ESSENSEN.COM • Oplag: 500, 1. oplag, 2007
ISBN: 978-87-7052-9 • ISBE: 978-87-7052-557-2

