



DILEMMAN OCH DISKUSSIONSUNDERLAG

Prioritera lätta eller svåra ärenden?

Elsa jobbar som handläggare på en myndighet där enheterna tillsammans hanterar stora kvantiteter av ärenden. Hennes enhet har länge haft hög arbetsbelastning och stora ärendebalanser, så ett av de dagliga arbetsmomenten är att sitta och arbeta av listor på sökande i olika ärenden som har mejlat in och önskat att bli uppringda per telefon av myndigheten. Vissa av dessa telefonsamtal med de sökande sker via telefontolk, som handläggarna måste boka på förhand till en viss dag och tid. Därför skrivs önskemålen om de här samtalen upp på en separat lista.

Tolksamtalen är mycket mer arbetskrävande än de vanliga. Själva telefonsamtalet tar minst dubbelt så lång tid som vanligt. Dessutom kan man inte vara säker på att den sökande har förstått vilken dag och tid mötet ska vara, på grund av språkbarriären. Ibland får handläggarna inget svar när de ringer, och tolken måste därför bokas om och myndigheten betala för två möten.

Denna tröghet gör att den vanliga samtalslistan snabbt hinner bli mycket längre om Elsa och de andra handläggarna lägger ner den tid som krävs för att arbeta av tolksamtalslistan. Å andra sidan har tolksamtalen ofta fått vänta mycket längre än de vanliga – flera veckor eller till och med månader.

Elsa pratar med sina kollegor om att det inte känns bra att tolksamtalen blir liggande så länge. På ett enhetsmöte tar hon upp saken med chefen, men han är stressad över andra frågor och svarar bara svepande att handläggarna ska prioritera så att alla ärenden hinns med i rimlig takt.

-
- Vad tycker du är problematiskt i den här situationen?
 - Hur kan Elsa agera?
 - Hur borde chefen agera?