



Handlingsplan – Förbättrad service till näringslivet i Bengtsfors kommun

Bakgrund

Bengtsfors kommun har genomfört Sveriges kommuner och landstings (SKL) utbildningssatsning "Förenkla helt enkelt". Målet med utbildningssatsningen är bättre och effektivare kontakter mellan kommun och företag.

I skriften "Så jobbar vi för bättre företagsklimat" slår Tillväxtverket och SKL fast att; "En god service i kommunens myndighetsutövning gör det enklare för företag att uppfylla regelverkens krav. Företagen spar såväl tid som kostnader. En god service ökar även förtroendet för kommunen och förbättrar det lokala företagsklimatet."

Professionellt bemötande, service och positiv attityd till företagande är viktiga komponenter för ett bra företagsklimat och en förutsättning för att Bengtsfors kommun ska överleva på sikt.

Bra företagsklimat ger effekter som skatteintäkter, sysselsättning och samhällsutveckling.

Ett professionellt förhållningssätt gör att det går att kombinera rollen som myndighetsutövare med rådgivning och service. Det ska vara självklart att lotsa, stödja och hjälpa företag, men det är samtidigt självklart att regelverket gäller i exempelvis tillståndsgivningen. Det är även centralt för förvaltningens effektivitet, legitimitet och förtroende.

Målsättning

Målet med handlingsplanen är att förbättra företagsklimatet i kommunen. Det kan mätas på några olika sätt.

Bengtsfors kommun är med jämna mellanrum med i enkätundersökningen Insikt. Det är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning, där man undersöker hur företag upplevt service och bemötande i samband med ett myndighetsärende. Undersökningen är ett verktyg för kommunerna i arbetet med att skapa ett bättre företagsklimat. Bengtsfors kommun blev rankad på plats 42 vid mätningen 2013 och hade ett nöjd-kund-index (NKI) på 71. Undersökningens genomsnittliga NKI-resultat var 67, vilket är ett förhållandevis bra betyg. Resultaten visar dock på stora skillnader mellan kommunerna. Högsta NKI-resultatet var 81 och lägsta 51, vid undersökningen 2013. Nästa gång som kommunen deltar i Insikt och genomför enkätundersökningar bland företag som haft myndighetsärenden under det senaste året ska såväl ranking och NKI förbättrats.

Varje år mäts också företagsklimatet i Sveriges kommuner genom Svenskt Näringslivs Ranking. Till skillnad från Insikt görs i denna enkätundersökning inte urvalet utifrån vilka företag som varit i kontakt med kommunerna i myndighetsärenden, utan här är det fråga om en allmän attitydundersökning. Dessutom läggs ett antal andra variabler, såsom infrastruktur, skattetryck etc, in när det gäller rankingen. Från att ha legat bland de sämsta kommunerna i Sverige har resultatet för Bengtsfors kommuns del förbättrats de senaste åren och 2014 var kommunen rankad som 204.

Målsättning kring företagsklimatet återfinns i de politiska målen för år 2015. När det gäller resultatet i Insikt är målsättningen att index ska förbättras till 75 och för Svenskt Näringslivs Ranking är målet placering 100.

Utgångspunkter

Arbetet med att förbättra företagsklimatet finns även med i flera andra kommunala styrdokument. Bland annat finns pågående satsningar som hanteras/mäts genom kommunfullmäktiges mål, översiktsplanen, kommunens värdegrund samt den nyligen antagna näringslivsstrategin.

I kommunfullmäktiges mål och värdegrund finns utgångspunkter som ska gälla även för denna handlingsplan:

- Goda relationer
- Korta beslutsvägar
- Delaktighet
- God tillgänglighet
- Respektfullt bemötande
- Professionalism

Fokusområden

De tjänstemän och politiker som deltog vid utbildningens första del fick skriva ner förbättringsförslag som har bearbetats vidare under processen. Förslagen pekade ut två fokusområden; mottagningsapparat/samordning av service till företagen och förändringar i kommunens arbete med upphandlingar.

Samordnad och förbättrad service till företag

Ett professionellt förhållningssätt gör att det går att kombinera rollen som myndighetsutövare med rådgivning och service. Det ska vara självklart att lotsa, stödja och hjälpa företag, men det är samtidigt självklart att regelverket gäller i exempelvis tillståndsgivningen. Det är även centralt för förvaltningens effektivitet, legitimitet och förtroende.

I förslagen framkom önskan om ett förändrat uppdrag till växel/reception eftersom det ofta är den första kontakten som företagen får med kommunen så är det av stor vikt att den är bra och förtroendeingivande.

Andra förslag gällde samordning av de handläggare som kan behövas vara inblandade i vissa frågor - ett så kallat företagsteam. Personerna i företagsteamet skulle också ansvara för att kunna göra en kartläggning av vilka kontaktytor som behövs i olika ärendetyper. Företagsteamet skulle också se till att samordna handläggarna vid besök från och hos företag.

Fortsättningsvis benämns funktionerna för samordning av service till företag för; **Kommunkontakten**.

Upphandling

När det gällde fokusområdet upphandling föreslogs rutiner kring när det är dags för upphandling. En ny upphandlingspolicy efterfrågades. Kommunikation/transparens/återrapportering kring upphandlingar bör förbättras och en dialog kring; Hur tänker kommunen – vad har kommunen för ambitioner i olika frågor? Det fanns också önskan om att i framtiden

undvika förtroendedödande aktiviteter/beslut samt att förbättra beställarkompetensen. Sammanfattningsvis förenkla så mycket det är möjligt!

Handlingsplan 2015-2016

Kommunkontakten

Aktivitet	Genomförande	Ansvarig	Klart senast
Formera Kommunkontakten	- identifiera kompetenser i gruppen - studera tidigare ärenden		
Förbättra informationen	- införa FAQ på hemsidan - skapa rutiner så att verksamheterna uppdaterar och ser över sin information - rätt information i Trio - hänvisa telefon och mejl vid frånvaro		
E-tjänster som underlättar i vardagen för företagen	- prioritera e-tjänster för företag - marknadsför e-tjänsterna		
Förändrat uppdrag till reception/växel	- inventera vanliga frågor och svar (FAQ) - identifiera vilka frågor som kan lösas redan i växel/reception		
Ökat deltagande på Before Work från kommunförvaltningen	skapa rutiner		

Upphandling

Aktivitet	Genomförande	Ansvarig	Klart senast
Ta fram förslag till ny inköps-/upphandlingspolicy samt implementera det i hela kommunkoncernen	- inköpsgruppen tar fram ett förslag till ny policy - skapa rutiner för implementering av policyn		
Skapa rutiner för att upphandlings-/avtalsinformation finns på webben	- använd e-avrop - långtidsplan för kommande upphandlingar		
Skapa rutiner för inköpsgruppens dialog med näringslivet	- följa upp efterlevnad av avtal - tydlig och kontinuerlig information/kommunikation med näringslivet kring upphandlingar - förklara och tydliggöra beslut i upphandlingsfrågor för att undvika missförstånd/missnöje - gemensamma utbildningar för förvaltning och företag		

Förbättra den interna kommunikationen kring upphandlingsfrågor	• använd e-avrop • skapa en fungerande inköpsgrupp		
Kompetensutveckling inom kommunförvaltningen	• skapa förståelse för regelverket kring upphandling för att uppnå lojalitet vid beslut (före, under och efter upphandling) • gemensamma utbildningar för förvaltning och företag • skapa kända rutiner för upphandlingsarbetet		