



FÖRENKLA HELT ENKELT!

*Beslutade företagsklimat aktiviteter inom
projekt Förenkla helt enkelt*



Förenkla helt enkelt!

Med avstamp i vårt beslutade strategiska näringslivsprogram, och med tydligt mål att förbättra företagsklimatet engagerades hösten 2014 kommunens samtliga företagsknutna förvaltningar i SKL projekt Förenkla helt enkelt. Nu ett år senare presenteras denna aktivitetsplan fylld med åtgärder kopplade till den företagservice kommunen ansvarar för.

Aktiviteterna läggs in i respektive förvaltnings verksamhetsplan och följs upp av förvaltningsrådet vilket internt ansvar för kommunens företagsklimatansvar. Aktiviteterna blandas med övriga aktiviteter inom vårt strategiska näringslivsprogram och kommer revideras årligen i samband med verksamhetsplanering. Samtliga mål är kopplade till överliggande mål från kommunstyrelse och fullmäktige, samt våra genomförandemål i Strategiskt näringslivsprogram 2012-2020.

Förvaltningarnas aktiviteter (läs mer på respektive sida)

AK: Bemötande & ambassadörskap.....	3
AK: Proaktiva företagskontakter genom dialog.....	3
AK: Skapa en innovativ entreprenörmiljö på Norra station för affärsutveckling och tillväxt i nystartade företag.....	3
AK: Starta en SSA-funktion (samverkan skola arbetsliv).....	3
HMAB: Intern utbildning om våra olika funktioner i den kommunala koncernen.....	3
HMAB: Uppsökande, proaktiv kontakt med företag, medborgare och organisationer.....	4
HMAB: Utvärdering och planering av aktiviteter/evenemang.....	4
HMAB: Mina sidor på webben.....	4
Kultur: Hässleholm Event.....	4
Kultur: Förstärka kommunens varumärke genom att koppla ihop kulturförvaltningens varumärken (Hässleholm Kulturhus och Hovdala Slott) med kommunens övriga varumärken och värdegrund.....	5
Kultur: Hemsida - Samlad information för arrangörer och besökare.....	5
MK: Kompetensutveckla personal i frågor kring att starta eget företag.....	5
MK: Trevlig avslutning på ex. tillsynsrapporter och andra meddelanden.....	5
MK: Informationsträffar till olika branch- och företagsgrupper.....	5
MK: Kortare handläggningstid för remissvar på detaljplaner.....	5
RTJ: Förbättrat informationsutbyte.....	6
RTJ: Snabbare och enklare tillsyns-, tillstånds- och anmälningsprocesser.....	6
RTJ: Förenkla att hitta/få rätt information.....	6
RTJ: Säkerställa korrekt myndighetsutövning.....	6
SBK: Riktlinjer för e-post och telefon.....	7
SBK: Utredda eget E-arkiv.....	7
SBK: Förbereda för E-arkiv.....	7
SBK: Hemsidan.....	7
SBK: Kvalitetsdagar.....	7
SBK: Planprio.....	7
SBK: Utveckla e-tjänster.....	7
TF: Kvalitetsdag, årlig.....	8
TF: Ansökningshandlingar.....	8
TF: Felanmälan.....	8
TF: Företagsetablering i Hässleholms kommun.....	8
Tillståndsenheten (Alkohol): Hemsidan - Information, Sökbarheten, Företagslotsen.....	9
Tillståndsenheten (Alkohol): Tematräffar restaurang.....	9
Tillståndsenheten (Alkohol): E-ansökan serveringstillstånd.....	9
Tillväxtavd.: Digitalisera. Arbeta digitalt från ansökan till beslut samt arkivering.....	10
Tillväxtavd.: Proaktivt informationsflöde. Sprid nyheter proaktivt samt agera reaktivt snabbt vid oförutsedda händelser som har ett nyhetsvärde.....	10
Tillväxtavd.: Den empatiska byråkraten. Internutbildningar med mål att löpande vidareutveckla bemötande, ambassadörsskap och rättsäkerhet.....	10
Tillväxtavd.: Företagslots. Vidareutveckla och marknadsföra företagslotsfunktionen.....	11
Tillväxtavd.: Meborgarcenter. En fysisk plats för information & dialog med näringsidkare och medborgare.....	11
Tillväxtavd.: Servicegaranti.....	11
Upphandlingsenheten: Upphandlingsinformation till näringslivet.....	9

ARBETE & KOMPETENS FÖRVALTNINGEN

AK: Bemötande & ambassadörskap

☐ Aktivt deltaga (löpande) i de föreläsningar som skapas via Tillväxtavdelningen kring företagsklimat och bemötande.

☐ Vid varje APT ska det finnas en diskussionspunkt kring vår företagservice.

Period: Löpande, utvärderas årsvis Status: Pågående (avstämt senast 4/17/2015)

AK: Proaktiva företagskontakter genom dialog

Bredda kontaktnätet bland företagen och medarbetare i AK förvaltningen i syfte att underlätta framtida samarbete.

☐ Samordna företagskontakter inom förvaltningen. Görs genom fast avstämningspunkt på ledningsgruppsmöten.

☐ Vara mer aktiva genom att fler enheter inom AK deltar vid företagsbesök anordnade av tillväxtavdelningen.

Period: Löpande, utvärderas årsvis Status: Pågående (avstämt senast 4/17/2015)

AK: Skapa en innovativ entreprenörmiljö på Norra station för affärsutveckling och tillväxt i nystartade företag.

☐ Skapa en miljö på Norra station som möjliggör nätverkande och samarbete mellan nystartade och redan etablerade företag. Sker under 2015-2016.

☐ Ge stöd genom affärsutvecklare i miljön.

☐ Skapa aktiviteter och nätverk i miljön som ger samarbete mellan olika aktörer och företag.

☐ Under 2015 söka medel för projektet via ERUF. Ifall medel beviljas påverkar det utformningen positivt.

☐ Under 2015 göra utredning och utvecklingsplan över utformning av entreprenörmiljö.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 4/17/2015)

AK: Starta en SSA-funktion (samverkan skola arbetsliv)

Skapa en SSA funktion i samarbete med BUF och Tillväxtavdelningen inom ramen för Teknikutbildningar i hässleholm.

☐ Projektansökan 2015. Projektägare är AK förvaltningen.

☐ Genomförande 2015-2018.

Period: 2015-2018 Status: Pågående (avstämt senast 4/17/2015)

HÄSSLEHOLM MILJÖ AB

HMAB: Intern utbildning om våra olika funktioner i den kommunala koncernen

Utbildning till HMAB medarbetare kring funktioner inom kommun och kommunala bolagen för att skapa ökad förståelse och samarbete.

- ☐ Utbildning ska skapas av Ola Nilsson (i samarbete med övriga kommunala funktioner). Sker hösten 2015.
- ☐ Samtliga medarbetare inom HMAB ska utbildas under medarbetaredagar våren 2016.
- ☐ Utbildningen ska from 2016 ingå i checklista vid nyanställningar.

Period: 2015-2016 Status: Ej startat (avstämt senast 5/13/2015)

HMAB: Uppsökande, proaktiv kontakt med företag, medborgare och organisationer

Vi ska bli mer proaktivt, och direkt, kontaktskapande mot företag, medborgare och organisationer.

- ☐ Årligen på hösten ska inför VP årets uppsökande kundkontaktsplanering utvärderas.
- ☐ Halvårsvis (höst vid VP planering samt inför sommaren) ska plan skapas/uppdateras för vilka specifika uppsökande kontakter som ska göras kommande halvår.

Period: Löpande Status: Ej startat (avstämt senast 5/13/2015)

HMAB: Utvärdering och planering av aktiviteter/evenemang

De träffar som återkommande sker ska fortsätta, men vi ska mer målfokuserat planera träffarna samt utvärdera utfallet.

- ☐ Årligen på hösten ska inför VP årets aktiviteter/evenemang utvärderas.
- ☐ Halvårsvis (höst vid VP planering samt inför sommaren) ska aktivitetsplan skapas/uppdateras inför kommande halvår.

Period: Löpande Status: Ej startat (avstämt senast 5/13/2015)

HMAB: Mina sidor på webben

☐ Skapa webbfunktionen "Mina Sidor". Här ska kunder lättillgängligt finna personlig information (energiförbrukning, fakturor, etc). Skapas under 2015 och publiceras senast 2016.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 5/13/2015)

KULTURFÖRVALTNINGEN

Kultur: Hässleholm Event

Göra det lättare för arrangörer att lägga evenemang i Hässleholm. Målet är att skapa en övergripande funktion (Hässleholm event) som blir "en väg in", målet är att inspirera arrangörer till att skapa evenemang samt vägleda till rätt instanser (bokning, servering, avtal, tillstånd etc) och i viss mån producera evenemang. Utöver att arbeta med externa evenemang ska funktionen ansvara för kulturförvaltningens lokaler/scener i kulturhuset/Trädhuset/Hovdala slott.

Period: 2015-2016 Status: Ej startat (avstämt senast 8/31/2015)

Kultur: Förstärka kommunens varumärke genom att koppla ihop kulturförvaltningens varumärken (Hässleholm Kulturhus och Hovdala Slott) med kommunens övriga varumärken och värdegrund.

Under 2015-2016 undersöka möjlighet via förvaltningsrådet hur kommunens olika varumärken kan kopplas ihop. Målet är att sätta en tydlig koppling på förvaltningens dokument/marknadsföringsmaterial.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/31/2015)

Kultur: Hemsida - Samlad information för arrangörer och besökare

Skapa en arena där information som besökare och arrangör behöver är attraktivt och lättillgängligt paketerat (vad händer, köpa biljett, prislistor, hyra lokaler).

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 8/31/2015)

MILJÖKONTORET

MK: Kompetensutveckla personal i frågor kring att starta eget företag

☐ Under 2015 bjuda in Nyföretagarcentrum (rådgivare Jimmy Håkansson) till ett APT på MK. Mål är att underlätta för nya företag efter ett informationsutbyte och framtida kontakter och aktiviteter.

Period: 2015 Status: Ej startat (avstämt senast 4/20/2015)

MK: Trevlig avslutning på ex. tillsynsrapporter och andra meddelanden

☐ På APT under 2015 inspirera handläggare att skapa en trevlig och personlig känsla (vid lämpliga ärendetyper) kring tillsynsrapporter, beslut, etc. Exempel: Ge en personlig hälsning i samband med dokument som skickas (exempel från Skatteverket: personlig postit lapp med typ "hör gärna av dig om du undrar något hälsningar Anette Moberg och telefon nr").

Period: 2015 Status: ej startat (avstämt senast 4/20/2015)

MK: Informationsträffar till olika branch- och företagsgrupper

Löpande genomföra riktade träffar för specifika branscher i aktuella frågor. Brancher/träffar planeras årligen i samband med skapande av VP.

☐ Under 2015 skapa minst 1 riktad branschträff inom verksamhetsområdena: livsmedelsföretag, avloppsentreprenörer, golfbanor, LRF, fotvård. Därutöver övriga vid behov.

Period: 2015 samt löpande Status: Pågående (avstämt senast 4/20/2015)

MK: Kortare handläggningstid för remissvar på detaljplaner

☐ Förkorta handläggningstider genom översyn av delegationsordningen med mål att utöka delegationsrätten för yttrande i detaljplaner. Förslag och därefter beslut under 2015.

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 4/20/2015)

RÄDDNINGSTJÄNSTEN

RTJ: Förbättrat informationsutbyte

- ☐ Inkomna ärenden digitaliseras direkt.
- ☐ Kunna söka och se ärenden i andra förvaltningars ärendesystem
- ☐ Löpande stödjande projekt kring gemensamt diarie och ärendehanteringssystem (DÄS - drivs via Elisabet Eidemark).
- ☐ Skapa och implementera rutin för att säkerställa att RTJ blir informerade och kallade i ett tidigt skede vid bygg och exploateringsärende.

Period: 2015-2016 Status: Ej startat (avstämt senast 3/24/2015)

RTJ: Snabbare och enklare tillsyns-, tillstånds- och anmälningsprocesser

- ☐ Skapa digital möjlighet att ansöka om tillstånd enl LBE (lagen om brandfarlig och explosiv vara) elektroniskt.
- ☐ Skapa digital möjlighet att anmäla om information som är till gagn för förvaltningen (t.ex. övernattnings-, avstängning, uppställning av containere etc.). Samt på samma plats informera om vilken information man ej behöver anmäla (ex. majbål).
- ☐ Skapa digital möjlighet för att skicka tillsynsprotokoll, fakturor, offerter etc. via email och e-signatur
- ☐ Skapa digital möjlighet att lämna in svarkort + rutin med andra möjligheter att meddela återkoppling på tillsynsrapporter (t.ex. mail, foto, telefonsamtal, besök).
- ☐ Skapa rutiner för svarstid för inkomna ärenden, telefonsamtal, mail etc. samt inom vilken tid återkoppling efter tillsyn, insats etc. ska göras.

Period: 2015-2016 Status: Ej Startat (avstämt senast 3/24/2015)

RTJ: Förenkla att hitta/få rätt information

- ☐ Tydliggöra vår roll som myndighet och vilket stöd vi kan ge till den enskilde (dvs skillnaden mellan rådgivning och konsultarbete). Detta ska göras genom förtydning av information på hemsida samt intern utbildning till olycksförebyggande personal i framtiden rutin.
- ☐ Tydliggöra våra interna ansvarsområden för att säkerställa att rätt fråga ställs till person med rätt kompetens/befattning. Detta görs genom att stickprov görs i den interna kontrollen.
- ☐ Korrekt och uppdaterad information på hemsidan. Utse person/-er som ansvarar per sida.
- ☐ Skapa rutin med mål att öka informationsspridningen via webb, sociala medier, traditionell media (sprida vårt budskap, information om evenemang, regler, rutiner etc.).

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 3/24/2015)

RTJ: Säkerställa korrekt myndighetsutövning

- ☐ Säkra att samtliga utgående myndighetshandlingar (tillsynsprotokoll, tillståndsärenden, brand- och olycksutredningar, yttranden, råd och rekommendationer, insatsrapport) kvalitetsgranskas. Följt upp via intern kontroll (stickprov).
- ☐ Skapa en rutin för korrekt information och bedömning på skadepå plats, åtgärder efter insats etc.
- ☐ Ta fram en utbildningsplan som säkerställa kompetens inom aktuella myndighetsområden.

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 3/24/2015)

STADSBYGGNADSKONTORET

SBK: Riktlinjer för e-post och telefon

Ta fram riktlinjer som beskriver vilka mål vi ska ha för bemötande på telefon och e-post (exempelvis återkoppling inom ...). Berör även resurser för att hålla de uppsatta målen.

Period: Q4 2015 Status: Ej startat (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Utredda eget E-arkiv

Utredda under 2016 möjlighet till SBK E-arkiv om det kommunövergripande E-arkivet dröjer.

Period: 2016 Status: Ej startat (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Förbereda för E-arkiv

Skanna liggande handlingar i rätt format och rätt sorterat för att (när E-arkivet kommer) lätt kunna överföra våra handlingar till e-arkivet. Syfte är att underlätta framtida uppstart av e-arkiv. Gäller alla ärende som ska långtidsarkiveras, scannas vid avslutat ärende. Har påbörjats 2015, följs upp fram tills dess e-arkiv införs.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Hemsidan

Se över och förenkla vår information på hemsidan inför lansering av den nya hemsidan 2015

Period: 2014-2015 Status: Slutfört (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Kvalitetsdagar

Avsätta hel/halvdagar för arbete med rutiner som kan ge tidsvinst eller högre kvalitet. Kan även avse öronmärkt tid för hantering av gamla ärende som blivit liggande under lång tid. Har startat under 2015, genomförs löpande och uppföljning sker vid verksamhetsplanering.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Planprio

Ta fram rutin och verktyg för att enkelt få överblick över aktuella planfrågor. Tydlig lista med prioritering, om möjligt även med kartkoppling. Verktyg tas fram under 2015. Därefter används listan löpande i planarbete.

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 8/24/2015)

SBK: Utveckla e-tjänster

Se över möjlighet att ansöka, se inlämnade handlingar och att följa status i ett pågående ärende. Samt kunna söka och se historiska dokument.

Är skapat: Bygglov och (bygg) anmälan kan ansökas digitalt.

Fokus under 2015-2016:

- ☐ Skaffa möjlighet till elektronisk signatur på utgående handlingar.
- ☐ Möjlighet för sakägare att se inlämnade handlingar.
- ☐ Skriva ut kartutdrag
- ☐ E-tjänster ska marknadsföras.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/24/2015)

TEKNISKA FÖRVALTNINGEN

TF: Kvalitetsdag, årlig

Årligen arrangera en intern kvalitetsdag där förvaltningens ansvarsområden diskuteras med mål att säkra gemensam synsätt och öka kompetens, bemötande, etc.

- ☐ Varje höst ska vid VP beslutas datum och innehåll för nästa års kvalitetsdag. Start 2016.

Period: 2016 Status: Ej startat (avstämt senast)

TF: Ansökningshandlingar

Skapa användarvänliga ansökningsblanketter på kommunens hemsida och i pappersformat. Samtliga blanketter på hemsidan ska vara ifyllningsbara.

- ☐ Följande blanketter ska minst genomgå under 2015: Torghandelsplats, upplåtelse av allmän platsmark, vägbidrag, strand- och vattenvårdsbidrag, parkeringstillstånd.
- ☐ Samtliga blanketter utöver ovanstående ska genomgå senast 2016.

Period: 2015-2017 Status: Pågående (avstämt senast)

TF: Felanmälan

Det ska vara enkelt att göra en felanmälan.

- ☐ Digital/ifyllningsbar och användarvänlig fel/synpunktsblankett på kommunens hemsida.
- ☐ Den som anmäler ska få en återkoppling (att felanmälan är mottagen, samt i vissa fall vad som avses göras).

Ovan ska starta under 2015 och senast vara klart 2017.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast)

TF: Företagsetablering i Hässleholms kommun

- ☐ Gemensamt med Tillväxtavdelningen under 2015-2016 ta fram en etableringsplan som marknadsför Hässleholms kommun som etableringsplats, samt ledig mark och lokaler. *
- ☐ Sätta upp en skylt i Läreda NO - mark till salu. Sker under 2015.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast)

TILLSTÅNDSENHETEN (SERVERINGSTILLSTÅND)

Tillståndsenheten (Alkohol): Hemsidan - Information, Sökbarhet, Företagslots

Förbättra informationen och sökbarheten på hemsidan. Skapa information och direktlänk till Företagslotsen på Tillståndsenhetens flik på hemsidan. Revideras kvartal 1 2016.

Period: 2016 Status: Ej startat (avstämt senast 8/20/2015)

Tillståndsenheten (Alkohol): Tematräffar restaurang

Införa regelbundna tematräffar där tillståndsenheten bjuder in krögare och samarbetspartners (t.ex. polis, skatteverket, olika nätverk). Mål är att hålla information och metod uppdaterad och för att identifiera gamla och nya problemområden. Uppstart sker första halvåret 2016.

Period: 2016 (uppstart) Status: Ej startat (avstämt senast 8/20/2015)

Tillståndsenheten (Alkohol): E-ansökan serveringstillstånd

Skapa möjlighet till e-ansökan. Ansökan ska göras via webb och man ska kunna följa ärendet löpande via inlogg på webben. Verktöget köps in som modul till det vanliga verktöget "AlkT". Implementeras under höst 2015.

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 8/20/2015)

UPPHANDLINGSENHETEN

Upphandlingsenheten: Upphandlingsinformation till näringslivet

Regelbundet nå ut med upphandlingsinformation till det lokala näringslivet. Syftet är att stärka de lokala företagen att göra affärer med det offentliga men även att informera om aktuella ämnen inom upphandling som kan vara till nytta för företagen för att förstå de processer som styr affärer med det offentliga. Planerade aktiviteter:

- ☐ Livsmedelsupphandling dialog våren 2016
- ☐ Informera om ny lagstiftning om upphandling våren/hösten 2016
- ☐ Undersöka möjlighet till riktat upphandlings-nyhetsbrev till lokala företag (information om större upphandlingar samt direktupphandlingar)

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/13/2015)

Upphandlingsenheten: Vara Empatiska byråkrater

Skapa på avdelningen ett empatiskt arbetssätt, dvs att med utgångspunkt från företagets situation anpassa vårt arbetssätt. Planerade aktiviteter:

- ☐ Intern utbildning under hösten 2015 med efterföljande diskussioner i avdelningen.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 8/13/2015)

TILLVÄXTAVDELNINGEN & GEMENSAMMA AKTIVITETER

Tillväxtavd.: Digitalisera. Arbeta digitalt från ansökan till beslut samt arkivering.

E-ansökan där gemensamma uppgifter bara skrivs en gång, e-certifiera, använda e-signatur, följa ett ärendes handläggning, e-arkiv.

☐ Aktivitet för tillväxtavdelningen: Föreslå kommunchef att starta ett projekt där samtliga digitaliseringsåtgärder kartläggs och handlingsplan tas fram.

Period: 2015-2016 Status: Ej startat (avstämt senast 4/9/2015)

Tillväxtavd.: Proaktivt informationsflöde. Sprid nyheter proaktivt samt agera reaktivt snabbt vid oförutsedda händelser som har ett nyhetsvärde.

Säkra på ett systematiskt sätt att positiva nyheter sprids. Säkra att vi vid negativa nyheter agerar reaktivt snabbt och korrekt. Informera proaktivt vid förändringar (tex. lagändringar eller kommunala beslut). Informera kommunal personal internt via intranät om kommande nyheter i media.

- ☐ Ta under våren 2015 fram en kommunikationsplan för tillväxtavdelningen.
- ☐ Implementera under 2015 vårt kommunikativa arbetssätt.
- ☐ Presentera för förvaltningsrådet under höst 2015 utfall av tillväxtavdelningens kommunikationsplan.

Period: start 2015 Status: Ej startat (avstämt senast 4/9/2015)

Tillväxtavd.: Den empatiska byråkraten. Internutbildningar med mål att löpande vidareutveckla bemötande, ambassadörsskap och rättsäkerhet.

Tillväxtavdelningen ansvarar för förvaltningsövergripande internutbildningar inom bemötande och ambassadörsskap. Därutöver genomför enskilda förvaltningar aktiviteter inom rättsäkerhet, etc. Aktiviteter redovisas samt följs upp i förvaltningsrådet

- ☐ Inspirationsföreläsningar. Inspirationsföreläsningar för att höja kompetens kring värdskap, bemötande, attityder och ambassadörsskap och förenklat (empatiskt) myndighetsutövande. Styra befintliga inspirationsföreläsningar mot mer riktad nytta.
- ☐ Kvalitetsdagar. Arrangera återkommande kvalitetsdagar på varje förvaltning alternativt förvaltningsövergripande för att öka kvalitét och effektivitet i sin myndighetsutövning och servicefunktioner. De kan innehålla samtal om tolkningar i lagstiftning, hur långt sträcker sig min rådgivande roll (kvalitetsfaktorer bemötande, information, rättsäkerhet, tillgänglighet, kompetens och effektivitet).
- ☐ Kommunala funktioner. Sprida kunskap internt om våra olika kommunala funktioner via studiebesök, informationsmaterial, föredrag på arbetsplatsträffar, etc.

Period: Löpande, årligen Status: Pågående (avstämt senast 4/9/2015)

Tillväxtavd.: Företagslots. Vidareutveckla och marknadsföra företagslotsfunktionen.

- ☐ Marknadsför företagslotsen via media och broschyrmaterial.
- ☐ Vidareutveckla dess funktioner i samråd med företagslotsens referensgrupp, exempel på vidareutveckling mot fler nyttor såsom Etableringslots, Evenemangslots.

Period: 2015 Status: Pågående (avstämt senast 4/9/2015)

Tillväxtavd.: Meborgarcenter. En fysisk plats för information & dialog med näringsidkare och medborgare.

Skapa en trevlig och välkomnande fysisk plats i förslagsvis stadshuset. Här finns besöksrum där enkla samtal kan föras mellan handläggare och sökande. Det finns personal som välkomnande tar hand om företagare samt med stöd från mallar och guider kan ge svar på vanligt förekommande frågor och utföra enklare ärenden (utskrift av kartor, tillstånd, arkiv). Säkra att rätt ärende hamnar hos rätt handläggare.

- ☐ 1. Ta fram ritning och förslag till beslut (KLLK)
- ☐ 2. Beslut ombyggnation (KS)
- ☐ 3. Bemanna och utbilda personal att arbeta kopplat till medborgarcentret samt reception (KLLK)
- ☐ 4. Säkra att korrekta ansvarsområden beskrivits på alla personer i Astra (telefon) systemet. Utbilda och säkra att rätt ärende kopplas till rätt person.

Period: 2015-2016 Status: Pågående (avstämt senast 4/9/2015)

Tillväxtavd.: Servicegaranti

Arbeta för att samtliga förvaltningar inför servicegaranti mot företag vilken beskriver prioriteringar och handläggningstider i vanligt förekommande företagsärenden.

- ☐ Inhämta under 2015 exempel och utfall från andra kommuner.
- ☐ Ta under höst 2015 upp diskussion i Företagslots referensgrupp samt Förvaltningsråd.

Period: 2015-2016 Status: Ej startat (avstämt senast 7/20/2015)