

UTKAST

FÖRSLAG HANDLINGSPLAN

Förenkla -helt enkelt

EMMABODA I VÅRA HJÄRTAN



Emmaboda
kommun



EMMABODA
I VÅRA HJÄRTAN

BAKGRUND - SKL UTBILDNING

- Samverkan 5 kommuner
- 3 gemensamma utbildningstillfällen
- Eget arbete, hittills träffats 3 gånger
- Diskussion, näringslivsråd
- Möte övriga kommuner
- Redovisning utkast till handlingsplan 4 juni
- Beslut i KS/KF höst 2018



FÖRSLAG HANDLINGSPLAN **UTKAST**

Värdegrund,
attityd,
bemötande

Skapa samsyn och
förståelse i
näringslivsfrågor

Service, rutiner,
information,
tillgänglighet,
återkoppling

Förbättra
kontakt mellan
kommun/bolag
och företagen



Värdegrund, attityd, bemötande

LÅNG SIKT

Skala upp/påskynda arbete om värdegrund som påbörjats i ledningsgruppen.

Förslag till ledningsgruppen

- Bemötandekoden, bok och föreläsning
- Ev. någon form av värdsutbildning
- Delaktighet och underifrånperspektiv



Skapa samsyn och förståelse i näringslivsfrågor

KORT- OCH LÅNG SIKT

- Utveckla samverkan mellan förvaltningar/bolag.
- Kunskapsutbyte, kunna lite om varandras uppgifter.
- Respekt och förståelse för varandras arbetsuppgifter.



Service, rutiner, information,
tillgänglighet, återkoppling

KORT SIKT

- Vykort, ”kvitto” för inkomna ärenden vid längre handläggningstid.
- Info.kvällar, träffa några från t ex bygg- o miljö samt näringsliv.
- Införa en LOTS-grupp, nyckelpersoner i tillstånd/tillsyn/samverkan veckovis eller vart annan vecka behandla inkomna ärenden. Fler få tillgång till våra system t ex infovisaren.



Service, rutiner, information,
tillgänglighet, återkoppling

KORT OCH LÅNG SIKT

- Ta fram checklistor - enkla ärenden och vanliga frågor, FAQ.
- Information, lättillgänglig och enkel som beskriver rutiner, processer.
- Gå igenom info på webben.
- Förenkla hantering, förtryckt svarspost, mottagningsbevis mm. Fler exempel?



Service, rutiner, information,
tillgänglighet, återkoppling

LÅNG SIKT

- Utveckla Besökscenter till LOTS-funktion.
- Utbilda personal i Besökscenter, enkla ärenden.
- Utveckla fler e-tjänster.
- På sikt införa lunch- och kvällsöppet.
- Arbeta mot att få bort telefontider.



Förbättra kontakt mellan kommun/bolag och företagen

KORT SIKT

- Genomföra företagsbesök
 - Dialog med företag vid ansökan/tillstånd m.fl. ärenden.
- T ex Emmaboda Energi ringer alltid upp kunden och går igenom ärendet. Även Bygghandläggare ringer om handlingar saknas.



UPPFÖLJNING

- Vad mäter vi?
- Hur mäter vi?

