

# HANDLINGSPLAN FÖR FÖRBÄTTRAD SERVICE OCH KVALITET FÖR NÄRINGSLIVET 2016-2018

EMMABODA I VÅRA HJÄRTAN



[emmaboda.se/naringsliv](http://emmaboda.se/naringsliv)



INNEHÅLL	SIDA
BAKGRUND	3
MÅL OCH SYFTE	3
PROJEKTGRUPP	3
NULÄGESANALYS	4
ANALYS I PROBLEMTRÄD	5
HANDLINGSPLAN	6
HUVUDMÅL	6
DELMÅL 1	6
UNDER PERIODEN SKA VI UTVECKLA VÅRT ARBETSSÄTT MED INFORMATION OCH SERVICE TILL FÖRETAG	6
DELMÅL 2	7
UNDER PERIODEN SKA VI FÖRBÄTTRA INFORMATION OCH UTBILNING KRING INKÖP OCH UPPHANDLING LOU/LUF (LAGEN OM OFFENTLIG UPPHANDLING/ LAGEN OM OFFENTLIG UPPHANDLING FÖR FÖRSÖRJNINGSEKTORN)	7
DELMÅL 3	8
UNDER PERIODEN SKA VI INOM KOMMUNKONCERNEN KOMPETENSUTVECKLA OSS INOM SERVICE	8
DELMÅL 4	8
UNDER PERIODEN SKA VI INOM KOMMUNKONCERNEN KOMMA ÖVERENS OM VILKA METODER OCH VERKTYG SOM SKA ANVÄNDAS FÖR ATT MÄTA SERVICE OCH KVALITET	8
MÄTNING, INDIKATORER och UTFALL	8

## BAKGRUND

”Handlingsplan för förbättrad service och kvalitet för näringslivet 2016-2018” antogs av kommunfullmäktige den 10 april 2017.

Hösten 2014 startade Emmaboda kommun en ny process för arbetet med det övergripande mål- och utvecklingsarbete. Det samlade styrdokumentet kallas ”Emmaboda vår framtid” och anger vision, utvecklings-, målområden och åtaganden 2015-2018.

Vision och utvecklingsområden beslutades av kommunfullmäktige § 39, 2015-03-24.

Målområden och åtaganden beslutades av kommunstyrelsen § 121, 2015-10-20.

”Handlingsplan för förbättrad service och kvalitet för näringslivet 2016-2018” är ett av flera åtaganden i målområdet ”Stimulera företagande”.

## MÅL OCH SYFTE

Målet har varit att ta fram en handlingsplan som ska löpa under aktuell mandatperiod och skapa förutsättningar för samsyn inom kommunkoncernen vad gäller service och kvalitet i näringslivsrelaterade frågor.

Syftet med handlingsplanen är att den ska ligga till grund för gemensamma insatser vad gäller service och kvalitet i större gemensamma fokusområden. Handlingsplanen ersätter inte ordinarie förbättringsarbete som sker i det dagliga arbetet inom respektive förvaltning eller bolag.

Handlingsplanen ska vara väl förankrad i politiken, i kommunkoncernen och i näringslivet.

## PROJEKTGRUPP

Arbetet har skett koncernövergripande och projektgruppen har bestått av:

Ann-Christine Torgnyson näringslivsutvecklare (gruppledare) och Weronica Stålered administrativ chef kommunledningskontoret, Jan Bonell vd Möjligheternas hus, Staffan Ljungqvist ekonomichef Emmaboda Energi AB, Ivan Lindmark vd Emmaboda Fastighets AB/EBA - Emmaboda bostads AB, Kristina Persson avdelningschef bygg- och miljöenheten, Anders Friberg utredare bildningsförvaltningen och Linnea Haraldsson/Mirelle Mårdh verksamhetsutvecklare socialförvaltningen och Åsa Albertsson utvecklingsstrateg tekniska kontoret.

Projektgruppen bildar funktionella arbetsgrupper i det fortsatta arbetet att detaljplanera och genomföra aktiviteterna i handlingsplanen. Tanken är att dessa arbetsgrupper vid behov förstärks med fler kompetenser. Till exempel förstärks gruppen i arbete kopplat till upphandling och inköp med upphandlingssamordnare på ekonomikontoret. I arbete kring e-tjänster och digitaliseringsfrågor förstärks arbetsgruppen med webbstrateg. Arbetsgrupperna kan även komma att förstärkas av extern kompetens från exempelvis näringslivet.

## NULÄGESANALYS

Det finns ett omfattande bakgrundsmaterial. Emmaboda har under en rad år haft låga resultat i Svenskt Näringslivs mätning av företagsklimatet. Sedan 2011 har resultaten sakta men säkert förbättrats med undantag för 2016 års mätning. Ta del av resultaten på <http://www.foretagsklimat.se/>

2015 genomförde vi en egenproducerad fördjupad enkät som komplement till Svenskt Näringslivs mätning av företagsklimatet. Fördjupande frågor fanns till exempel om upphandling, myndighetsutövning, service, information mm. Det fanns självklart möjlighet att lyfta sådant som man ansåg saknades i frågeformuläret. Vi ställde även andra relevanta frågor som framkommit i olika möten och dialoger med företag. Vi ville få mer kunskap om hur företagen prioriterar och hur väl de anser att vi jobbar med olika förutsättningar för näringslivsutveckling. Vi fick in 82 svar vilket är en svarsfrekvens på 23%.

Resultaten från enkäten har redovisats och diskuterats i dialogmöte med näringslivet och på näringslivsrådet. Därefter levererades resultaten till politiken och ledningsgruppen och har funnits med i det fortsatta arbetet med mål- och utvecklingsarbetet inom ”Emmaboda vår framtid” och är en anledning till att vi fått i uppdrag att ta fram denna handlingsplan för förbättrad service och kvalitet till näringslivet.

Vi har även konstaterat att det finns förbättringspotential när vi studerar de undersökningar som genomförts under 2016 av Näringslivets regelnämnd (NNR) med avseende på kommunal service till näringslivet. Fyra delrapporter hade hunnit publiceras under den tid vi genomförde analysarbetet: Del 1 Företagslots och kommunal service, Del 2 offentlig upphandling, Del 3 Serveringstillstånd, Del 4 Bygglov. Därefter har två till rapporter publicerats Livsmedelskontroll samt Miljöfarlig varsamhet. Ta del av rapporterna på <http://www.nnr.se/>.

## ANALYS I PROBLEMTRÄD

Det omfattande bakgrundsmaterial som använts har analyserats i problemträd enligt LFA-metoden (The Logical Framework Approach)<sup>1</sup>.



B: Näringsfrämjande aktiviteter  
- stöd och service till företag

### Enkät + näringslivsråd

- Kommunen är inte öppen - ger sig in i näringsverksamhet, Grupp 2, + enkät
- Synpunkter/klagomål kring LOU, enkät
- Rättssäkerhet inte "lika" behandling
- Myndighetsutövning/information, service, ok inte bra, enkät
- Tillgänglighet, ok/bra, enkät
- Bemötande, Service- och bemötande bef. företag och medborgare, potentiella nya företag och invånare, enkät
- Brister i kommunikation, dialog, återkoppling, enkät
- Upplever negativ attityd, enkät
- Lotsfunktionen kan inte leva upp till förväntningar, NNR-näringslivets regelnämnd
- Långa handläggningstider vissa tillstånd, NNR
- Dåligt med företagsbesök, enkät

B1.3 Handlingsplan för förbättrad service och kvalitet för näringslivet

### Arbetsgrupp

- Upplevd brist i kommunkoncernen kring inköp och upphandling LOU/LUF (lagen om offentligt upphandling/upphandling för försörjningssektorn). LOU/LUF, behövs mer utbildning internt och extert
- LOU/LUF, behov mer gemensam expertis? Hur dra nytta av expertis?
- Problem med upp-popande näringsverksamheter, regelverk, självklarheter är inte självklarheter
- Behov lathundar guider, vid etableringar, viktig basfakta, t ex sopabonnemang
- Synkad info. på flera språk, checklistor
- Olika sätt att arbeta med service, kvalitet och förbättringar, vad kan läras av varandra?
- Olika sätt och frekvens att mäta och följa upp inatser för kvalitet/service, NKI (nöjd kundindex)
- Företagsbesök, komma ut mer, tillsyn men även förebyggande
- Samsyn, vill underlätta för företagen
- Ärendehantering/handläggning. Vad lovar vi? Hur snabbt svarar vi? Vad gäller? Rimliga tider? Vad är rimliga förväntningar?
- Taxesystem, plus låga avgifter minus betala i förväg

2016-2017  
Besökscenter  
ärendehantering

2016 Ny webb,  
2017 fortsatt  
utveckling

2016-2018 Inköp  
och upphandling  
LOU/LUF

2017-2018  
Information,  
checklistor

2017 SKL-kurs  
förenkla

2017-2018 e-  
tjänster, Serverat

2017-2018 Hitta en  
accepterad och  
tydlig mätmetod

Utreda lotsrollen

### <sup>1</sup> LFA-Metoden

LFA-metoden är ett analys- och planeringsverktyg som kan sammanfattas i orden "lyssna, fundera och sedan agera". LFA metodiken genomsyras av en bred dialog där olika intressenter inklusive målgruppen är delaktiga i processen. Det handlar om att lyssna och analysera vad som ska lösas innan man kommer fram till vilka aktiviteter som ska genomföras. Metoden används bland annat för mål- och resultatstyrning av projekt inom Socialfonden. (Kari Örtengren, "LFA-metoden – resultatstyrd projektplanering" 2012).



## HANDLINGSPLAN

### VISION FÖR EMMABODA KOMMUN

*”Emmaboda skall vara den öppna, företagsamma och miljömedvetna kommunen med god tillväxt som är attraktiv för näringsliv, föreningsliv och invånare – en naturlig mötesplats i sydost”*

Beslut kommunfullmäktige 2015-03-24

### HUVUDMÅL

**Emmaboda kommun ska skapa samsyn i näringslivsfrågor inom kommunkoncernen och skapa förutsättningar för ett gott företagslivsklimat.**

#### Detta visa sig genom följande effekter:

Klimat – positivt näringslivsklimat, klättra i ranking.

Tillit – näringslivet har stort förtroende för politiker och tjänstemän och vice versa.

Framtidstro – befintliga företag vågar satsa och fler nya företag flyttar in, inflyttning av nya invånare.

Tillväxt – ökad tillväxt enligt Bisnods mätning Simplex, fler registrerade företag, många nystartade företag.

Sysselsättning – positiv utveckling av antal arbetstillfällen (dagbefolkning), låg arbetslöshet.

### DELMÅL 1

**UNDER PERIODEN SKA VI UTVECKLA VÅRT ARBETSSÄTT MED INFORMATION OCH SERVICE TILL FÖRETAG.**

#### INSATSER/AKTIVITETER

- **Besökscenter ”en väg in”** infördes hösten 2016, utveckling processer under 2017. Inledningsvis mest fokus på processer för medborgarservice samt processer som är samma för alla målgrupper. Företagsservice läggs på efter hand.
- **Ny webb** infördes 2016, vidareutveckling utifrån feed-back från användare, statistikverktyg och SKLs (Sveriges kommuner och landsting) webbmätning.
- **Utveckla formerna för informationsutbyte** och tightare samverkan kring etableringar och företagsärenden som berör mer än en förvaltning/bolag. Ansluta fler förvaltningar till befintligt **företagsregister**.
- **Ta fram relevanta utskriftsvänliga ”lokala” checklistor** för webb samt även ta fram enklare folder att använda vid etableringsärenden. I de fall det finns **nationellt utformade checklistor** på exempelvis verksamt.se är det dessa vi använder.
- **E-tjänster**, vi har intresseanmält oss till SKLs arbete med e-tjänster för näringslivet. Det handlar om utveckling av nationellt utformade e-tjänster, information till företag och utformning av checklistor i samverkan med relevanta berörda myndigheter.
- Lära mer om **våra respektive roller** och diskutera **förväntningar** i handläggningstider mm. Se över **lotsrollen**.

## DELMÅL 2

UNDER PERIODEN SKA VI FÖRBÄTTRA INFORMATION OCH UTBILNING KRING INKÖP OCH UPPHANDLING LOU/LUF (LAGEN OM OFFENTLIG UPPHANDLING/LAGEN OM OFFENTLIG UPPHANDLING FÖR FÖRSÖRJNINGSSSEKTORN).

### INSATSER/AKTIVITETER

- **Årshjul** för förvaltningarnas och bolagens planerade upphandlingar inlämnade i december inför kommande år. Både för att förbättra det interna arbetet och för att få upp information om kommande upphandlingar på kommunens webb. Då kan vi också dra bättre nytta av upphandlingsexpertis via Kalmar.
- **Internutbildning** genomförs av kommunens upphandlingssamordnare på samtliga förvaltningar **om inköp och upphandling, regelverk, rutiner** mm. Detta arbete har påbörjats 2016. Denna vänder sig till de som är utsedda att göra inköp på respektive förvaltning samt till de som även gör upphandlingar. Uppdateringsrutin kommer att tas fram.
- **Internutbildning för politiker**, riktad till nämndernas presidier.
- **Internutbildning för de som gör upphandlingar** har påbörjats 2016 och vänder sig till de som ska göra upphandlingar. Utbildning genomförs regelbundet gemensamt med södra länets kommuner och vår gemensamma upphandlade advokat.
- **Årlig LOU/LUF utbildning för lokala näringslivet** och de tjänstemän som upphandlar. Exempel på innehåll, nyheter på LOU/LUF-området. Vilka regler kommunen ska förhålla sig till. Vad som är extra viktigt att tänka på när man lämnar anbud. Hur kan vi stimulera fler lokala företag att lämna anbud? Goda exempel, kan man kan förenkla?
- **Övrigt**
  - Dra nytta av nätverksträffar för information mot näringslivet om hur kommunen jobbar med upphandling.
  - Utveckla arbetet med dialog med leverantörer inför upphandling.
  - Hitta former för att stimulera nya företag att lämna anbud.
  - Metod för utvärdering att tecknade avtal följs utarbetas under perioden.

### DELMÅL 3

UNDER PERIODEN SKA VI INOM KOMMUNKONCERNEN KOMPETENSUTVECKLA OSS INOM SERVICE.

#### INSATSER/AKTIVITETER

- **2017 SKLs utbildning Förenkla - helt enkelt** eller motsvarande. Utbildning som riktar sig till kommuner som vill förbättra sina företagskontakter och förbättra näringslivsklimatet. Den riktar sig till chefer, handläggare och politiker som möter företag i sitt arbete. 2 utbildningsdagar.

### DELMÅL 4

UNDER PERIODEN SKA VI INOM KOMMUNKONCERNEN KOMMA ÖVERENS OM VILKA METODER OCH VERKTYG SOM SKA ANVÄNDAS FÖR ATT MÄTA SERVICE OCH KVALITET.

#### INSATSER/AKTIVITETER

- Hitta en tydlig och accepterad **metod för att mäta service och kvalitet**.
- Finna **verktyg för** hur vi ska få tillräckligt **hög svarsfrekvens** och bredd på målgruppen svarande.

## MÄTNING, INDIKATORER och UTFALL

Emmaboda kommun har valt Sveriges och kommuner och landstings (SKL) metod Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) som övergripande verktyg för att mäta verksamheterna. Vad gäller näringslivsutveckling finns endast ett fåtal applicerbara jämförelsetal, sysselsättning och antal nystartade företag enligt Nyföretagarcentrums företagsbarometer i KKiKs rapport.

Det går att komplettera med service och kvalitetsmätning gällande myndighetsutövning SKLs jämförande insikt. I dagsläget har ärendeunderlaget bedömts som för litet för att ge tillförlitliga resultat och vi avvaktar därför med införandet av Jämförande insikt.

I dagsläget arbetar vi olika med uppföljning och mätning. Området kräver vidare djupdykning och vi har lagt mätning som ett eget delmål.

Vi planerar att under perioden på nytt genomföra den egenproducerade enkäten med fördjupningsfrågor kopplat till Svenskt Näringslivs mätning av företagsklimatet.

Årlig uppföljning ska göras av hur arbetet med de olika delområdena fortskrider. Vi kommer även att utse ansvarig funktion för de olika delmålen.