

## Förslag till Beslut

### Samlat arbete för att utveckla NKI

#### Bakgrund

Östhammars kommun har, som ett av nio, fullmäktigemål definierat ett gott företagsklimat. En av indikatorerna är Nöjd Kund Index, som vi mäter årligen.

NKI mäter ”kundernas” upplevelse av sina myndigheterkontakter\*) med avseende på tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, effektivitet och rättssäkerhet.

Vid den senaste mätningen, som grundar sig på 2015 års myndighetskontakter, har Östhammars kommun backat sitt NKI från 68 till 65.

Fortfarande ligger resultatet klart under kommunens ambitionsnivå. Målet är att Östhammars kommun har ett NKI 75.

#### Gemensam plan

Den 10 mars 2016 genomfördes ett brett arbete med både förtroendevalda och tjänstemän från olika delar av kommunens verksamheter.

Arbetet syftade till att inspirera och belysa

- Vad vi vill ska genomsyra kontakterna i vår myndighetsutövning
- Vad vi ska göra för att nå dit vi vill
- Vilket stöd vi behöver för att komma dit
- Hur vi ska arbeta med uppföljning

De gemensamma svaren på detta kan sammanfattas enligt följande:

Vad ska genomsyra vårt sätt att arbeta	Vad ska vi göra	Vilket stöd behöver vi	Så här följer vi upp
Tydlighet	A) Stödet på hemsidan ska utvecklas	D) Ökad samverkan genom gemensamma företagsbesök (D1), kunskapsseminarium (D2)	G) Uppdragsgivare (styrelse och nämnder) efterfrågar uppföljning
Förutsägbarhet	B1) Vi ska genomföra informationsmöten	E) Tydlig politisk färdriktning genom styrdokument	Förvaltningarna/nämnderna har
Engagemang-ansvar-tillsammans-öppenhet	B2) Lättillgängliga guider(chattfunktion, film)	F) Utvecklade e-tjänster	uppdrag att själva utföra egenkontroll
Vi är alla en del av kommunens varumärke	C) Om nej - vägledning till andra alternativ C) Delta på företagsmöten för att stärka kontakten med företagarna		

Det finns alltså ett antal aktiviteter, åtaganden och uppdrag som – i ett första steg - behöver mottagare. Mottagarna behöver sedan kvittera och återkoppla med förutsättningar och tidsplan.

Mottagaren är den funktion, som sammankallar och fördelar delansvar för att lösa uppgiften.

## Förslag till handlingsplan och beslut

<u>Aktivitet, åtagande eller uppdrag</u>	<u>Förslag till mottagare</u>
Ett utvecklat myndighetsstöd på hemsidan	Företagslotsen
Genomföra informationsmöten	Företagslotsen
Lätt-tillgängliga guider (chatt, film, gratistimme)	Bygg- och Miljöchef
Om nej, vägleda till andra alternativ	Företagslotsen
Delta på frukostmöten	Chef på resp myndighetsförvaltning
Gemensamma företagsbesök	Chef på tillväxtkontoret
Kunskapsseminarium	Chef på resp myndighetsförvaltning
Tydlig politisk färdriktning i styrdokument	Kommunchef
Utvecklade e-tjänster	Kommunal samordnare e-förvaltning
Egenkontroller	resp mottagare
Uppföljning	Ordf resp myndighetsnämnd

Notera att föreslagen mottagare inte nödvändigtvis är den, som utför arbetet. Andra förvaltningar och funktioner i kommunen måste avsätta relevanta resurser för genomförandet.

Jag föreslår att vi arbetar efter ovanstående förslag till mottagare och att Tillväxtkontoret ges i uppdrag att följa upp kontakten med varje föreslagen mottagare.

I tjänsten,

Ulf Andersson, Näringslivschef

\*) Med myndighetskontakter avses i detta sammanhang brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll och serveringstillstånd.