

Handlingsplan för ett förbättrat företagsklimat

V = genomfört/klart

O = påbörjat/under utveckling

X = ej påbörjat

1. Kommunikation

V Utveckla och utöka informationen riktad till företagare på www.osthammar.se

Vem: Kommunens näringslivsfunktion

Informationen har nu samlats på [kommunens webbplats](#). Där finns dels rådgivande information tillsammans med nyheter på tillväxtområdet

V Utveckla och utöka kommunikationen generellt om vad som ska hända, vad som görs och vad som har gjorts i Östhammars kommun som berör företagare (via webb, sociala medier, annonser och fysiska mötesplatser)

Vem: Kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: All information har samlats på [kommunens webbplats](#) och vi annonserar regelbundet i både tryckt media och på sociala medier. Dessa kanaler har kompletterats med ett Nyhetsbrev och medverkan på företagarföreningarnas ordinarie möten (efter önskemål).

X Utveckla annonseringens utformning, i tryck och digitalt, för att i högre utsträckning fånga företagares uppmärksamhet (t ex vid informationsmöten upphandling, inbjudan till företagarräffar m m)

Vem: Kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: Utöver vad som presenterats ovan inbjuds bl.a. till anbudsskola. Den mesta informationsspridningen från kommunen sker via nätet

V I annonser och på webb riktad till företagare, ha med "Vill du ha mer information? Kontakta xx"

Vem: Annonserande enhet på kommunen

Kommentar: All information ska ha en tydlig avsändare och med möjlighet för den intresserade att ställa följdfrågor

V Se över möjligheten att minska antalet knappvalssteg på telefonsvararen hos Östhammar Direkt

Vem: Östhammar Direkt

Kommentar: Möjligheten har prövats men slutsatsen har blivit att ha kvar den ordning som finns idag

○ Marknadsför företagslotsningen mer, så att fler företag får kännedom om möjligheten att träffa flera myndighetshandläggare vid ett och samma möte
Vem: näringslivsfunktionen

Kommentar:

Företagslotsmöten genomförs varannan tisdagseftermiddag. Här får företagare möjlighet att träffa flera myndighetshandläggare från de olika enheterna för att få svar på frågor gällande exempelvis olika tillstånd, byggfrågor och utmaningar samt risker med projektet. Mötet är rådgivande och inga beslut fattas. Mötet dokumenteras och protokoll skickas ut och företagslotsen ser till att företagaren får den utlovade uppföljningen.

○ Synliggör och marknadsför synpunktshanteringen på www.osthammar.se
Vem: Kommunens ledningsgrupp

Kommentar: Genomfört och kan utvecklas ytterligare genom att synliggöra synpunkter/svar

○ Förtydliga och kommunicera "vem som äger frågan" i sådant som berör företagen. Vad är kommunens ansvarsområden och vad är andra aktörers ansvarsområden? Vilken förvaltning/enhet inom kommunen äger vilken fråga?
Vem: näringslivsfunktionen

Kommentar: Bra synpunkt, som kan utvecklas ytterligare. I de frågor som inte primärt är kommunala har vi – av naturliga skäl – ingen information på kommunens hemsida.

Relaterat till detta är ett flödesschema kopplat till myndighetsärenden. Myndighetsnämndernas kommunikation i enskilda ärenden ses över under 2020 med tanken att till ärendena komplettera med information om ärendegången – bakåt och framåt.

2. Upphandling

V Prioritera uppföljning efter tilldelning. Meddela anbudsgivare som ej vunnit den aktuella upphandlingen.

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad

V Viktigt med löpande avtalsuppföljning under pågående avtalstid, även gällande kvalitet och kostnader.

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad

V Använda varandras kunskaper till kravspecifikationer genom informationsmöten inför upphandlingar eller på annat sätt i god tid, generellt minst 2 månader innan annonsering

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad

V Upphandlingsunderlagen ska bli enklare och tydligare, t ex genom att språket förenklas och att inte fler bilagor/uppgifter än absolut nödvändigt efterfrågas.

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Pågår. Förfrågningsunderlagen ses över kontinuerligt.

V Gör det enklare att lämna anbud, digitalt via webformulär

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad. Anbud lämnas via upphandlingssystemet Kommers.

V När så är passande och möjligt ska upphandlingen delas upp i mindre delar, det kan vara kopplat till olika varu-/tjänsteområden eller geografiska områden

Vem: Kommunens nya upphandlingsenhet

Kommentar: Avvägningar görs inför varje ramavtalsupphandling.

V Genomför stickprovskontroller på kommunens leverantörstrohet

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad

V Regelbunden dialog med företagen om kommande upphandlingar, t ex informationsmöten om vad som är på gång det närmaste året ett par gånger om året

Vem: Kommunens upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad. Närmast på tur står en Anbudsskola under våren

V Löpande lägga upp information om kommande upphandlingar på www.osthammar.se

Vem: Kommunens nya upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad. Information läggs också på Kommers.

V När möjligt, överväg längre avtalstider

Vem: Kommunens nya upphandlingsenhet

Kommentar: Den här rutinen är kvalitetssäkrad. LOU 7:2

3. Mötesplatser - Besök, möten, nätverk och andra forum

○ Välkomstbrev till alla som startar företag samt en goodie-bag

Vem: Företag i samverkan. Kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: Nuvarande brevutskick, som sker ungefär en gång per kvartal, innehåller information från respektive företagarförening, NyföretagarCentrum och Östhammars kommun. Den här rutinen behöver ses över för att stärkas.

V Företagsbesök och besök hos nystartade företag

Vem: näringslivsfunktionen

Kommentar: Kommunens näringslivsutvecklare genomför tillsammans med Samhällsbyggnadschefen och delar ur den politiska ledningen företagsbesök varje vecka. Om du vill få ett besök så mailar du nina.laukkanenmallberg@osthammar.se.

V Frukostmöten/nätverksträffar med branschvisa teman, dit relevanta tjänstemän på kommunen bjuds in och Representanter från kommunen kommer till befintliga forum och nätverk för företagare, sök företagarna där företagarna finns

Vem: kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: Kommunen genomför periodvis frukostmöten och periodvis möten hos enskilda företagarföreningar för att diskutera aktuella frågor och informera om gemensamma angelägenheter. Under våren 2020 är fokus inställt på kommunal närvaro på företagarföreningarnas ordinarie möten.

○ Fler träffar som är målgruppsstyrda, kopplade till intressen (tema), för företagens utveckling

Vem: kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: Några särskilda temamöten är inte inbokade för 2020. Det saknas inte uppslag – vi skulle t.ex. kunna fånga upp det pågående översiktsplanarbetet, kommunens systematiska tillväxtarbete, insatser för att förbättra företagsklimatet mm som teman. Frågan tas upp i våra möten under våren 2020 med företagarföreningarna.

○ Företagspanel/företagsråd för att hålla oss uppdaterade och skaffa oss rätt kunskaper om varandras verksamheter

Vem: kommunens näringslivsfunktion

Kommentar: Ett Tillväxtråd finns etablerat. Vill du veta mer om detta, så kontaktar du samhällsbyggnadschef ulf.andersson@osthammar.se.

4. Myndighetsutövning

○ Ringa kunden först innan brev med avslagsbeslut skickas.

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten

Kommentar: En ny översyn av gällande rutiner görs under 2020. Fortfarande är den skriftliga kommunikationen inte helt anpassad till företagarnas vardag.

Det finns samtidigt en svårighet inbyggd i bl.a. tolkningen av ett budskap i samband med muntlig kommunikation. Under 2020 ska nya riktlinjer för myndigheternas kommunikation (rådgivning och tillgänglighet) fastställas.

✓ Tydliga och bra rutiner mellan handläggare när någon slutar, vilket innefattar att alla sökande ska få information om vem som tar över ärendet.

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten,

Kommentar: Även här finns det alltjämt brister, som riskerar att leda till att ärenden blir fördröjda eller att kunden upplever en osäkerhet i den fortsatta ärendehantering. Under 2020 ska nya riktlinjer för myndigheternas kommunikation (rådgivning och tillgänglighet) fastställas. Detta kommer bl.a. omfatta en rutin där uppstartade ärendena kompletteras med information om ärendegången – bakåt och framåt.

○ Tydliga rutiner kring bemötande, attityd och återkoppling. "Så här gör vi". Information om något drar ut på tiden eller svar inte finns.

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten

Kommentar: Delvis finns detta på plats för någon eller några processer. I ett nästa steg planeras för införande av serviceåtaganden. Genom dessa får företagare (medborgare och fastighetsägare) en tydligare bild av vilken service myndigheten åtar sig. Kommunens personal får i sin tur en tydligare bild av sina arbetsuppgifter - vad som är viktigast och vad som förväntas av dem.

✗ Pop up-bild på handläggares datorskärm som daglig påminnelse "Hjälp den sökande att lyckas med sitt projekt"...

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten

Kommentar: Kommunen har en ambition att värdegrunden för kommunens också återspeglar sig i mötet med den som kontaktar kommunen. Detta mäter kommunen genom löpande mätning av Nöjd Kund Index.

○ Gå till botten med rådgivningsrollen. Var går gränsen mellan att hjälpa igenom lagstiftningen och att ge lösning?

Vem: Ledning och politik tillsammans med Bygg och Miljö, Räddningstjänsten

Kommentar:

I din kontakt med Östhammars kommuns myndighetsutövning har du rätt att förvänta dig att myndigheten både tar hänsyn till företagares vardag parallellt med behovet av att kontrollera och säkerställa att verksamheterna drivs och fungerar som de ska. Vi kallar detta för det "dubbla perspektivet" och det är en av de bärande förutsättningarna för att vi tillsammans ska skapa hållbar samhällsutveckling. Konkret betyder detta att kommunen gör vad vi kan för att bl.a. att förklara lagstiftningen och dokument. När vi börjar närma oss konkreta råd för exakt hur en installation ska vara utformad eller vilken av alternativa lösningar som ska väljas – så kommer vi hänvisa till externa parter. Detta gör vi för att vi inte ska riskera att hamna i ett läge där myndigheten i ett senare läge får till uppgift att granska den lösning som myndigheten föreslagit.

○ Vid introduktion av nyanställda handläggare, låt dem träffa företagare!

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten,

Kommentar: Nyanställda inspektörer och myndighetshandläggare har i sin introduktion möjlighet att delta i Företagslotsmöten, som ett sätt att finna en lämpning avvägning av det som vi kallar "det dubbla perspektivet" (se föregående punkt)

○ Beslut på vanlig svenska, tjänstemän ta personlig kontakt och utforma förståeliga beslut

Vem: Bygg och Miljö, Tekniska, Räddningstjänsten

Kommentar: En ny översyn av gällande rutiner görs under 2020. Fortfarande är den skriftliga kommunikationen inte helt anpassad till företagarnas vardag.

Det finns samtidigt en svårighet inbyggd i bl.a. tolkningen av ett budskap i samband med muntlig kommunikation.

Under 2020 ska nya riktlinjer för myndigheternas kommunikation (rådgivning och tillgänglighet) fastställas.

✓ Se över tjänstemännens handlingsutrymme och erbjud bättre löner och förmåner till de som flyttar hit för att jobba på kommunen

Vem: ledning och politik tillsammans med förvaltningar

Kommentar: Att vare en attraktiv arbetsplats är en förutsättning för att också hålla en hög kvalité i mötet med företagare och medborgare. Flera insatser genomförs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Några av dessa är distanskontoret i Uppsala, tydliga uppdrag och mandat i uppdraget samt möjlighet till utmaningar och utveckling i arbetet.

Kommentar: organisationsöversyn för att tydligare stötta arbetet med ett förbättrat företagsklimat pågår som ett första steg och detta arbete prioriteras just nu.