



Plan

Handlingsplan till Näringslivspolicy

Styrdokument

Handlingstyp: Handlingsplan till Näringslivspolicy

Diarienummer: KS/2019:58

Beslutas av:

Fastställersedatum: /Beslutsdatum/

Dokumentansvarig: Näringslivscoordinator, Näringslivsenheten

Revideras: Minst vart 4:e år

Följs upp av: Samhällsutvecklingssektionen

Giltig t o m:

Innehåll

1	Inledning	4
2	Syfte	4
3	Beskrivning- Handlingsplan till Näringslivspolicy	
4	Implementering och tillämpning	4
5	Uppföljning	10

Inledning

2018-10-08 antog Kommunfullmäktige Näringslivspolicy för Tranemo kommun med Diarienummer: KS/2017:680. Policyn ligger till grund för denna handlingsplan.

Syfte

Syftet med handlingsplanen till Näringslivspolicyn är att förenkla för företag och stärka företagsklimatet i hela kommunen.

Målet på lång sikt är att skapa tillitsfulla och långsiktiga relationer mellan kommunen, företag och mellan kommunen och medborgare. Företagen och medborgarna ska uppleva att det är enklare att hantera sina ärenden och uppleva ett bra företagsklimat.

Beskrivning- Handlingsplan till Näringslivspolicy

Förslagen i handlingsplanen grundas i Näringslivspolicyns punkter 3.1, 3.2, 3.3 och 3.4 samt åtgärdsförslagen från utbildningen Förenkla Helt Enkelt (se bilaga 1: Åtgärdsförslag).

Näringslivspolicyn i Tranemo Kommun lyfter upp följande prioriterade punkter:

- 3.1 Service gentemot företagen
- 3.2 Kompetensförsörjning
- 3.3 Kommunikation och infrastruktur
- 3.4 Attraktiv kommun

Metod

Utbildning: Tranemo kommun har med hjälp av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomgått utbildningen Förenkla- helt Enkelt (FHE). Utbildningen startade i mars månad 2018 och avslutades i oktober månad. Utbildningstillfällena var indelade i fyra utbildningsblock, (1) Förträff med ledningsgruppen, (2) Företagen, kommunen och framtiden, 80 deltagare (3) Hur gör vi? 30 deltagare och (4) Handla! Så lägger vi vårt pussel, 35 deltagare. Utbildningens mål är att ge inspiration, kunskap och ideér för att få hela kommunorganisationen att förbättra sitt bidrag till företagsklimatet. Arbetet berör alla i kommunen som på något sätt har kontakt med företag i kommunen. Tranemo

kommun ska känna att de förenklar för företag men också för medborgaren som kan vara företagare, aktiv inom föreningslivet, ha en anhörig på ett boende och barn på skolan mm.

Grupp för handlingsplan: Under tiden av utbildningen för FHE tillsattes en grupp för handlingsplanen som samlat in alla åtgärdsförslag och sedan jobbat fram utkastet på en prioriterad handlingsplan. Gruppen bestod av Näringslivskoordinator Tranemo kommun, Verksamhetsutvecklare/socialt ansvarig samordnare Tranemo kommun, Administratör för Byggenheten Ulricehamns kommun (valde att avstå sitt deltagande efter första träffen då samverkan skulle upphöra). Kvalitetsstrateg i Tranemo kommun har varit delaktig i slutskedet.

Näringslivspolicy: Samtidigt som utbildningen påbörjats har ett arbete pågått från en beredning i kommunfullmäktige. Uppdraget var att ta fram en Näringslivspolicy (se bilaga 1: Näringslivspolicy) vars syfte är att beskriva hur Tranemo kommun ska jobba med näringslivet. Näringslivspolicyn ska stå som grund till de förslag som handlingsplanen kommer fram till. Näringslivspolicyn antogs i Kommunfullmäktige 2018 10 08. Enligt Näringslivspolicyn ska Tranemo kommun jobba med följande områden, (1) Service gentemot företagen, (2) Kompetensförsörjning, (3) Kommunikation och Infrastruktur och (4) Attraktiv kommun.

Ett av Kommunfullmäktiges övergripande mål: Företagen har ofta samma målbild som kommunen i helhet, att man vill bo bra, ha ett bra företagsklimat och leva i en attraktiv kommun. Handlingsplanen utgår även från kommunfullmäktiges övergripande mål 2019:

“Kommunen ska kännetecknas av ett gott företagsklimat”.

Åtgärdsförslag: Under utbildningstillfället av FHE har 155 åtgärdsförslag samlats in totalt under två av fyra utbildningstillfällen. Delaktiga var politiker i Tranemo kommun och tjänstepersoner från Tranemo och Ulricehamns kommuner (se bilaga 1: Åtgärdsförslag). Ulricehamns kommun valde att efter halva tiden avstå utbildningen, detta på grund av att Tranemo och Ulricehamns kommuner bröt samverkan för Miljö- och bygg under hösten 2018.

Näringslivspolicyns områden

Näringslivspolicyn är indelad i fyra områden (1) Service gentemot företagen, (2) Kompetensförsörjning, (3) Kommunikation och Infrastruktur och (4) Attraktiv kommun. Åtgärdsförslagen är indelad utefter dessa områden.

Åtgärdsförslag

Utöver de 155 åtgärdsförslag (se bilaga 1: Åtgärdsförslag) som kom in under utbildningen diskuterades flera områden som kan förbättras. Ett exempel var den Empatiska Byråkraten. Citat från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL):

“En Empatisk byråkrat är en handläggare som skapar värde åt både kommunen, företagen och medborgare. Det är en självklarhet att lotsa, stödja och hjälpa utifrån regelverket”.

Andra förslag som kom på förslag var dialog, kommunikation (hur vi förmedlar det vi gör, förbättring av innehållet på webben), förståelse internt i kommunen, förståelse av företagets behov, behovet av företagslots och medborgarlots.

Gruppen för handlingsplanen redovisade först 16 åtgärdsförslag som presenterades på sista utbildningstillfället. Önskemålet var att prioritera åtgärder samt få fram en handlingsplan med tidsplan. Efter att gruppen delat in åtgärdsförslagen efter pågående projekt och kommande projekt blev resultatet 10 åtgärdsförslag.

Prioritering av Handlingsplan, utefter Näringslivspolicyns områden.

Nedan följer uppställningen av åtgärdsförslag med totalt 10 punkter. Åtgärdsförslagen delas in utefter Näringslivspolicyns områden. Handlingsplanen är indelad i (1) Varför?, (2) Åtgärd, (3) Vem?, och (4) Tidsplan. Handlingsplanen ska stämmas av minst en gång per halvår för att följa upp de åtgärdsförslag som har prioriterats. Flera av åtgärderna stäms av oftare.

Handlingsplan utefter Service gentemot företagen

Varför?	Åtgärd	Vem?	Tidsplan
1. Kommunen upplevs otydliga av företag och medborgare, att det är svårt att hitta information om vad kommunen gör. Exempelvis vad är plan och vad är bygg? Var finns ansökningsblanketter?	Förbättra informationen på webben.	Servicesektionen.	Drivs av kommunikatörerna genom arbetet med kommunikationsstrategi i ihop med verksamhetsredaktörer. Stäm av arbetet per halvår.
2. Företag och medborgare som varit i kontakt med miljö- och bygg upplever att det är svårt med dialogen för ex checklistor.	Stämna av med ny samarbetspartner om hur de för dialog med företag och medborgare.	Samhällsutvecklingssektionen och Servicesektionen.	Start mars 2019. Stäm av arbetet per halvår.
3. Företagen önskar mer möten lokaliserat ute hos företagen och vid önskemål representation från kommunens olika verksamheter. Företagen önskar även en bättre återkoppling. Ett ja eller nej eller en vilja till samverkan. Det får inte ta för lång tid innan återkoppling sker.	Utveckla möten med företag. Bjuda in tjänstepersoner från plan, ekonomi, tekniska och Bygg- och miljö till företagsmöten.	Samhällsutvecklingssektionen.	Pågående. Stäm av arbetet per halvår.
4. Det upplevs saknas en väg in för företagen.	Tydliggöra företagslotsens funktion.	Samhällsutvecklingssektionen.	Start 1 januari 2019. Stäm av arbetet per halvår.
5. Det upplevs saknas en väg in/lots för medborgaren ex FAQ, ofta ställda frågor.	Se över medborgarlotsens funktion.	Servicesektionen.	Är en del av bemötandeprojektet. Stäm av arbetet per halvår.

Handlingsplan utefter Kompetensförsörjning

Varför?	Åtgärd	Vem?	Tidsplan
1. Företagen har svårt att rekrytera rätt personal. Utveckla arbetet med nya och unga företagare.	Utveckla samverkan mellan skola och näringsliv. Exempelvis UF, Ferieentreprenörer samt programråd skola- och näringsliv och Högskolor.	Samhällsutvecklingssektionen, Lärandesektionen.	Pågående. Stäm av arbetet per halvår.

Handlingsplan utefter Kommunikation och Infrastruktur

Vad?	Åtgärder	Vem?	Tidsplan
1. Företag upplever att det behövs en utveckling av kommunikation och infrastruktur i hela kommunen.	Dialoger med företag. Utvecklaarbete med infrastruktur, fiberutveckling, kollektivtrafik och hållbar utveckling.	Tekniska sektionen. Samhällsutvecklingssektionen.	Pågående. Stäm av arbetet per halvår.

Handlingsplan utefter Attraktiv kommun

Varför?	Åtgärd	Vem?	Tidsplan
1. Vi hittar inte varandra intern inom kommunen.	Uppdatera sökord i Trio och information om medarbetare. Skapa en rutin.	Servicesektionen.	Löpande uppdatering av Trio pågår. Stäm av arbetet per halvår.
2. Företagen och medborgarna uppfattar att bemötandet inom kommunen varierar. Ibland får man ingen förståelse för sin situation.	Arbeta med värdskap och bemötande förslagsvis en gemensam utbildning. Det kan vara en väg att nå tillitsbaserad ledning/styrning. Skapa en känsla och stolthet över verksamheten.	Berör alla sektioner och sektionschefer.	Är en del av bemötandeprojektet vad gäller helhetsöversynen. Stäm av arbetet per halvår.
3. Upplevelsen internt och externt är att det finns en viss osäkerhet i att man oavsett yrkesroll är en kommunal tjänsteperson inom kommunen.	Öka den interna kunskapen om rollen som kommunal tjänsteperson. Alla som jobbar i kommunen exempelvis sjuksköterskor, lärare och vaktmästare är kommunala tjänstepersoner och företrädare kommunen.	Alla sektioner och sektionschefer.	Pågående arbete, en del av tillitsbaserad styrning. Stäm av arbetet per halvår.

Sammanställning på Handlingsplan för Näringslivspolicy Tranemo kommun

Förslagen i handlingsplanen grundas enligt Näringslivspolicyns punkter 3.1, 3.2, 3.3 och 3.4 samt åtgärdsförslagen från utbildningen Förenkla Helt Enkelt (se bilaga 1: Åtgärdsförslag).

Diskussion kring den prioriterade handlingsplanen

Under utbildningstillfället diskuterades flera åtgärder. Handlingsplanen önskas vara en verktyg för att uppnå Näringslivspolicyns riktlinjer för hur kommunen ska jobba med näringslivet. Nedan följer några diskussioner:

Om det är lätt att hitta kollegor internt blir tillgängligheten och servicen ut mot företag och medborgare enklare. Om dialogen med Bygg- och Miljö utvecklas skapas tillit och tillgänglighet och möjligheten till nöjda företag och medborgare som vill stanna i kommunen. En kommun som möter upp, lyssnar in och för dialog med företag skapar förtroende och en god service. En väg in för företagen ger snabbare vägar, känslan av service och en god återkoppling.

Att utveckla samverkan mellan skola och näringsliv skapar förutsättningar att möta upp företagets behov att hitta rätt personal.

Ett ständigt utvecklande arbete med infrastruktur och kommunikation skapar en attraktivare kommun och är grundläggande för att kunna bo och verka i kommunen.

Om personal inom den kommunala organisationen upplever att de är en del av hela Tranemo kommun och vad/vem hen jobbar för skapar det en stolthet och en ökad attraktivitet för hela kommunen.

Sammanfattning av handlingsplan

Tranemo kommun har genomfört en utbildning som kan användas som ett verktyg för att ta fram en handlingsplan med syfte att stärka företagsklimatet i Tranemo kommun. För Tranemo kommun omfattas ALLA av företagsklimatet. Medborgare som kan vara företagare, ha barn på skolan, vara aktiva i föreningar, eller har en förälder på ett äldreboende. Detta arbete berör alla i den kommunala organisationen som har kontakt eller dialog med företag och medborgare.

Delaktiga i arbetet Förenkla Helt Enkelt har varit politiker i Tranemo kommun och tjänstepersoner från Tranemo och Ulricehamns kommuner. En grupp för handlingsplanen bildades efter halva utbildningstiden. Under utbildningens gång har Tranemo och Ulricehamns kommuner valt att avsluta sin samverkansnämnd för Miljö- och bygg. Den 2 januari 2019 startades en ny samverkan mellan Gislaved och Tranemo kommuner för Bygg- och Miljö.

Under utbildningen kom det in 155 åtgärdsförslag som först presenterades på sista utbildningstillfället som slutligen trättades ner till 10 prioriterade förslag. Båda förslag på handlingsplaner är uppdelade i (1) Varför?, (2) Åtgärd, (3) Vem? och (4) Tidsplan.

Utöver de skriftliga åtgärdsförslagen under utbildningstillfället diskuterades den empatiska byråkraten samt den ökade förståelsen för företag och kommunens förståelse för sin egna organisation. Populära åtgärdsförslag var även dialog, företagslots/funktion, medborgarlots, kommunikation (hur vi informerar vad vi hör, utveckling av information på webben), värdskap/bemötande och checklistor.

Implementering och tillämpning

Handlingsplanen kommer att implementeras i förvaltningen utifrån olika aktiviteter och ansvar.

Uppföljning

Handlingsplanen kommer att följas upp i tertialuppföljningar under året kopplat till målet "Kommunen ska kännetecknas av ett gott företagsklimat".

Bilaga 1

Förslag på förbättringsåtgärder 2018 04 26

Vad kan vi förbättra?	Åtgärder/aktiviteter	Vilka förvaltningar berörs?
kommunikation, samsyn, undvika fel organisera en väg in till kommunen	Boka möte, hur samverka bättre få det att sitta ihop gentemot kunden	Miljö och bygg samt tekniska initialt samhällsutvecklingssektionen
tydliggöra och dokumentera processen arenor för att lyssna in företagarnas utmaningar och behov	vem har ansvar för vad i processen? Näringslivsråd och företagsbesök	alla
Bättre info på hemsidan vem jobbar var, indelning sektionsvis med namn och telefonnummer kommunikation internt och externt relationer	vägledning vem jobbar var plus telnr	samtliga samtliga samtliga plus politiker alla
inställningen till varandra, förståelser för varandra kommunikation extern och internt		politik, förvaltning och företagare alla förvaltningar
checklista för företagare som är lättillgänglig		nästan alla

kunskapsnivån på kommunens flöde för personal på sekt. internt samarbete både inom och mellan olika verksamheter	forum (möten) med rätt personer/kompetenser	nästan alla
Bemötande/värdskap attityder		alla
flexibilitet		alla
intern kommunikation	företagslots/en väg in, lägg högre på hemsida/startside	alla
bättre samlade prioriterade mål. Vad är viktigast?		
En hemsida med information med olika frågor, checklista formulär		alla
Företagslots som hjälper ftg	utveckla och förstår verksamheten med företagslots	
bemötande och värdskap i hela organisationen	alla verksamheter bör bli utb inom företagande bostäder, skola, kultur, vägar och vård	alla!
Samhällsbyggnad i framkant Förståelse av varje företag och individ	samtal, information och återkoppling	alla!
att våga testa och misslyckas	bjud in, släpp taget och kontrollen, ge verktyg, möjligheter och resurser	alla!
inte prata illa om kollegor, politiker, chefer och regler och varandra	belysa hur snabbt rykten och osanningar sprids, kompetensförsörjning och info	alla!
tillit mellan medborgare, kommun, näringsliv och medborgare	kommunikation, dialog	alla
Förståelse mellan kommun, näringsliv och medborgare	"mötet"	alla

<p>samverkan mellan olika områden inom kommunen</p>		hela kommunen
<p>enkelhet att nå rätt person/hitta information avsluta samarbetet med Ulricehamn vad gäller byggenheten</p>	<p>bra information på hemsida och i växel</p>	hela kommunen
<p>kommunikation medarbetare bör känna till förvaltningen professionalitet mer stöd till chefer för att följa upp</p>	<p>prata med varandra innan vi går till pressen utbildning, återkoppling, uppföljning samtal case</p>	<p>samhäll förvaltning, ledning alla alla</p>
<p>tänka utanför boxen</p>	<p>samtal case nya lösningar, effektivare</p>	<p>alla</p>
<p>ökad förståelse för varandra, bättre kommunikation</p>		
<p>snabbare handläggningstider samlad och förenklad blankett för företagare</p>		<p>alla</p>
<p>Enhetlig klädsel vid representation återkoppling</p>	<p>låta ftg få kontaktperson klädkod som ger en proffsig syn på oss i kommunen enklare checklistor kontaktcentrum, tydlighet</p>	<p>alla</p> <p>alla, ger en vikänsla</p>
<p>en väg in kunna läsa av företagen bättre kommunikation ger bättre förståelse</p>		<p>alla</p>
<p>tydlig information på hemsida och i broschyrer</p>		
<p>avsluta samarbete med Ulricehamn vad gäller bygg!</p>		
<p>underlätta för företagare och medborgare</p>	<p>kommunlots som underlättar processer och jobbar över sektioner</p>	<p>alla!</p>

samordna processen för ftg	en väg in	alla
bemötande	Jobba mycket mer med värdskapet	alla
öka kompetensen om varandras verksamheter		alla
finns ingen myt om kommunen. Mkt behöver effektiviseras	sätt krav på medarbetare, chefer, politiker. Främja effektivitet	
driv kommunen som den vore en privat verksamhet	våga sätt ner foten, testa nytt, granska kritiskt, våga ifrågasätt konstruktivt	
kommunikation	oavsett diskussion var ALLTID trevlig mot ftg och medborgare!!!!!!!	
Uppdatera hemsida	ha färdig checklista och formulär	alla
Bemötande	en enda person som möter med GOTT värdskap	alla, framför allt miljö och bygg
kommunikation attityder	alla nya anställda ska utbildas	näringsliv +++ alla förvaltningar
en ingång för nya ftg	en person/funktion som lotsar ftg vidare	näringsliv och alla
kommunens syn på sin egen effektivitet	skapa ett mer företagstänk i kommunen	alla
mer ideér om driv i kommunen	rekrytera "entreprenörstänkande" personer	alla
kunskap inom enheterna	studiebesök hos enheter, mer träffar med företagen!	miljö och bygg
öka tillgänglighet och service mellan kommun och ftg	allt ska gå direkt in i ett ärendesystem företagsluncher, öppet hus, samverka enheter mellan för att kunna ge kund bättre service	bygg, miljö, plan och tekniska

	inte bara på Glasets Hus, var ute hos dem i deras lokaler med andra företag	
träffa företagen processkarta över viktiga flöden tydligare utvärderingar från ftg hur vi uppfattas	checklista, förenklad	många alla
se över infon på hemsidan Lättare att få tag på rätt tjänstemän	kan det finnas bättre info om flöden eller checklista? Mer telefon, mindre mail, företagslots	allt samtliga
Skapa en "vikänsla" internt mer även med invånare stärka kunskapen om de interna funktionerna		
"en väg in" förenkla kontakter mellan kommun och medborgare		
smidighet tydlig info på webb om vem man vänder sig till i olika ärenden Starta med kundtjänst för tekniska sektionen	kunskaper om hur lagar/regler tillämpas	"paragrafryttare" inom fler förvaltningar alla tekniska
Lotsa ftg kommunikation och bemötande	kunskapsutbyte mellan specialistfunktion och näringslivsfunktion utbildning värdskap	myndighets- och näringslivsfrågor alla
processtänk på hemsidan samordna kontakter över sektionsgränser stärk kommunikationen internt, leder till bra interna ambassadörer		hemsideredaktörer och info

en väg in, näringslivs koordinatör spindel i nätet	koordinatör ska sammanfoga viktiga kontakter lotsverksamhet, ta hand om listor	
samordning	alla ska tala gott om varandra	samhäl, bygg miljö, ALLA
värdskap	gör det enkelt för medborgarna	alla
utveckla processer samarbetet	kunna nätverka	alla
mötesplatser för arbetstagare samverkan	mötesplatser olika forum	alla
bemötande kunskap om varandra	tydligt ämne i introduktion	alla
dra åt samma håll underlätta i kontakter, var påläst	lägg tid på besök kunskap om vad som pågår, priofrågor	alla
intresse för varandras uppgifter och kunskaper		alla
se helhet, kunskap, kommunikation, bryta fördomar		allt
samarbetet	fortsätt att utbilda värdskapet	allt
attityd handledning	skapa förutsättningar kunskap, kommunikation, se helheten, vi, inte dem	allt
samarbetet	fortsätt utbilda värdskapet	alla
attityd handläggning	skapa förutsättningar för en likvärdig hantering bra service och bemötande gynnar alla,	alla
service och kundbemötande lätta att göra rätt, svårt att göra fel	få alla att förstå detta! strukturera den infon som finns gemensamma aktiviteter med berörda parter	hela kommunen miljö- och samhällsbygg
samarbetet		

samarbetet jobba med bemötande och värdskap effektivitet bemötande, samarbete, smidighet tänka kommunen som en helhet	mötesplatser belysa vikten av gott bemötande gott bemötande Föreläsning med Helen Jönsson för all personal	lärandesekt, socialförvalt lärandesekt, socialförvalt. Och andra
bemötandet, ska synas	hälsa på? Bokningsbara mötestider? nåbar på telefon och för mer möten	alla alla
tillgänglighet samverkan, enhetliga svar/handläggning	tydligare arbets sätt/rutiner om du inte kan svara på mail, svara så fort som möjligt även om du inte har ett svar	bygg och miljö
kommunikation och bemötande attityder mot ftg	föreläsning för all personal	
bemötande att det blir smidigare	utveckla ambassadörer av ftg som företräder kommunen	alla
bemötande/relationer	ha få och tydliga mål, involvera även företagarna	alla
mål om vad kommunen vill	fånga upp behov tidigt, anpassa service, lätta att göra rätt	samtliga
kundanpassad vägledning	säkerställa att kund hamnar i rätt process, samspel och kunskap	reception, myndighetsutövning, plan
rätt vägledning från början	internt bättre kommunikation intern och externt, skapa stolthet för kommunen	reception, myndighetsutövning, plan alla
kommunikationen en väg in, samlad info till företagen	checklistor, lotssystem	alla
bättre bemötande i möte med ftg, ökad insikt i ftg villkor		alla

bättre på att möta förväntningar	samordna ledarskapsprofil	alla
hur vi hanterar ärenden som inte hanteras av lagen	drivs i projekt, inv om vad det kan vara	alla
fördjupa vårt värdskap	utb med praktisk övning	alla
hur vi tar om dem som kontaktar oss	ta fram checklista och ta fram kontakt	alla
dialogen	samverkansmöten	alla
info o regler	bjuda in till temakvällar	alla
erfarenhetsutbyte	double cup	alla
helhetstänket från den vi möter och utgå från dennes behov	ta fram processer för våra verksamheter chefer som tar ansvar för att skapa rutiner,	alla, vi är kunder till varandra
ledning/ledarskap/utbildning	struktur	alla
professionell hantering av ärenden med tydliga/konkreta motiveringar	uppdatera styrdokument och kunskap om dem så att besked för medborgare blir tydliga	alla, bygg och miljö och bygglov

Förbättringsåtgärder från 2018 05 30

Central för kommunerna som en väg in, inte bara på näringsliv. Lotsfunktionen, direkt vid ingång, eller telefonväxeln, inklusive myndighetsfrågor.

Ta reda på varför industrin och företag är missnöjda. Bättra informationen på hemsidan. Matcha blåa och gula personer mer. Bli bättre på återkoppling, ta fram checklistor, de vanligaste ärenden.

Designdriven verksamhetsutveckling, FAQ för rådgivning, kundens fokus, förståelse i bemötande.

Hur kan vi upprätta ett forum internt för att bli mer professionella externt. Kunna visa upp en rättvisande/helhetsbild av miljö- och byggenheterna. Förhålla oss till lagen men samtidigt se möjligheter och förbättringar. Lagen är fyrkantig men vi är runda.

Det ska vara lätt att göra rätt, vi behöver bli bättre på att få ut information så att företagare/privatpersoner enkelt kan göra rätt från början. Förändring av synen på kommunen och myndighet. Det måste komma hela vägen uppifrån för att rota sig och ansvaret. Analysera snackisen i kommunen och vad den beror på. Det är inte lätt att göra någon nöjd om de redan från början har en dålig inställning. Hur kan snacket minska och vi kan sprida positiva saker istället.

Få hela kommunen att utgå ifrån att företagarna invånarna vill göra rätt. De ska bli lotsade och få hjälp så att det blir lätt att göra rätt.

Utveckla lotsfunktionen, se utgå ifrån att näringsfrihet är en möjlighet och en mänsklig rättighet. Artikel 16 EU fundamental rights.

Var vill vi vara om 3-5 år hur når vi dit? Hur uppfattas vi av företagare/invånare idag. Utveckla kommunikationerna med sökanden framför allt på byggsidan och vara den empatiske byråkraten. Det är bråttom med bemötandet. Detta omfattar alla som sysslar med myndighetsutövning. Man måste förstå att bemötandet är av stor betydelse för kommunens tillväxt och utveckling.

Vi äger varumärket tillsammans. Kom ihåg att vi alltid representerar kommunen. Det borde finnas en uppförandekod. Vi är som alla andra, det personliga mötet borde prioriteras och alltid vara förstahandsalternativet. Genomlysning av vårt språk i text och hur vår kommunikation ser ut med medborgarna (utgå från beslut).

Vi bekräftar vad är våra kunders förväntningar? Genomföra kundundersökning, alltid efterfråga vad medborgaren har för förväntningar så att vi kan bemöta den.

Lätt att göra rätt. Bemötande och stolthet. Kommunikationen ska vara lättförståelig och göra så att den enskilde vill göra rätt. Det är viktigt att vi tror på vår verksamhet och känner stolthet över det arbete vi gör. Kritik måste lösas internt, vi får inte smutskasta varandra.

Samarbeta inom organisationen, tänk hela kommunen. Ha förståelse för och respektera varandras ansvarsområden. Få företagen att känna en trygghet vid kommunikation med flera delar av organisationen sk företagslots. "Snackisar" hantera frågeställningar internt, ge enhetligt svar från kommunen.

Skatteverkets förhållningssätt, enhetliga blanketter för hela Sverige. Empatiska byråkraten. Bättre kommunikation, skapa mina sidor. Här kan man göra sitt ärende och även få bättre kontakt med handläggaren i processen. Central utbildning för alla kommunanställda och ta fram samma riktlinjer och mer enhetligt. Testa med en robotkommun och applicera sedan med andra kommuner. På så sätt får man mer rättssäkerhet och liknande tillämpning av regelverket. Resultatet blir att företagen upplever att vi är mer professionella och kompetenta samt känner sig rätt behandlade.