

Kommunfullmäktige

Motion av Patrik Palm (M) om bättre service till företag – inför konceptet företagslots

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige bifaller motionen.

Sammanfattning

Patrik Palm (M) har lämnat motion om bättre service till företag och att Norrköpings kommun ska införa konceptet företagslots. I svaret framgår att kommunen idag erbjuder olika former av stöd och service till företag, till exempel e-tjänster, Dukat bord, servicegarantier och en tydlig väg in till kommunen via Kontakt Norrköping, och att dessa funktioner sammantaget har en liknande roll som en företagslots. Vidare framgår att företagslots dock förefaller vara ett effektivt och väl fungerande verktyg och att en definierad företagslots-funktion skulle kunna införas som ett steg i kommunens ordinarie utvecklings- och förbättringsarbete.

Beskrivning av ärendet

Patrik Palm (M) har lämnat motion om bättre service till företag och att Norrköpings kommun ska införa konceptet företagslots. I motionen anges att en företagslots skulle innebära följande förbättringar:

- En väg in till kommunen för företagaren
- En kontaktyta som ger information om vilka tillstånd som behövs, samordnar kommunens agerande och kan vara behjälplig om processer drar ut på tiden
- Bättre organisering av kommunala resurser och potentiellt bättre kvalitet då det idag finns en mängd ingångar och kontaktytor för företagare

Kommunens stöd och service till företag

Norrköpings kommun erbjuder idag olika former av stöd och service till företag samt arbetar med utvecklingsprojekt för att förbättra kommunens stöd och service till företag och det näringslivsfrämjande arbetet. Här följer ett antal exempel på den service och tillgänglighet kommunen idag erbjuder:

- *Kontakt Norrköping*: Kontakt Norrköping är till för alla kommuninvånare, företagare och besökare som vill komma i kontakt med kommunen. Funktionen är utformad som ”en väg in” och besvarar frågor direkt eller slussar vidare till rätt instans, som samhällsbyggnadskontoret eller tillväxt- och utvecklingskontoret.
- *E-tjänster*: För företag vid tillstånds- och anmälningsärenden av olika slag. E-tjänsterna förbättras kontinuerligt och nya införs.
- *Dukat bord*: Kommunens samordnade stöd till företag som behöver kontakt med flera delar av kommunen. Företag anmäler önskemål om Dukat bord via en e-tjänst. Alla företag kan anmäla behov och önskemål, men ärendets art och komplexitet avgör om ett Dukat bord genomförs eller om ärendet hanteras på annat sätt.
- *Servicegarantier för företag*: Samhällsbyggnadskontoret har tagit fram servicegarantier för företag. Garantierna syftar till att företagare på ett lättillgängligt sätt ska veta vad de kan förvänta sig när det gäller svarstider, återkoppling och handläggning. Garantierna finns publicerade i anslutning till kommunens e-tjänster.
- *Utvecklad kommunintern samordning för att stärka företagsklimatet och kommunens processer och service*: Samhällsbyggnadskontoret och tillväxt- och utvecklingskontoret har nyligen startat ett gemensamt utvecklingsprojekt för att stärka företagsklimatet i Norrköping. Projektet ska förbättra arbetssätt och processer för nuvarande stöd- och servicefunktioner samt etablera en organisation som tar ett helhetsansvar för företagsklimatet.
- *Norrkoping.se*: På kommunens webbsida finns information om till exempel etablering, tillstånd eller markfrågor. Vidare finns länkar till e-tjänster och kontaktuppgifter till Kontakt Norrköping samt kommunens kontor och avdelningar.
- *Tjänstepersoners deltagande och närvaro vid möten*: Vid regelbundna företagsträffar, frukostmöten, branschmöten, näringslivsråd, dialogforum, med mera, finns kommunens personal närvarande för att hjälpa och bistå företag omkring deras frågor och ärenden.

Företagslots som en del i ett utvecklat stöd- och servicearbete

Det är viktigt att företag får rätt stöd och service hos kommunen. Funktionen företagslots används av flera kommuner och det förefaller många gånger vara ett effektivt och väl fungerande verktyg. I Norrköpings kommun finns idag ingen uttalad företagslots-funktion, däremot ett antal olika stöd- och servicefunktioner som sammantaget innebär en liknande roll som en företagslots. Dessa funktioner utvecklas och förbättras löpande utifrån behov. Att införa en mer tydligt definierad företagslots skulle

kunna genomföras som ett steg i kommunens ordinarie utvecklings- och förbättringsarbete.

Ekonomiska konsekvenser

Att avslå motionen är inte förknippat med några direkta ekonomiska konsekvenser. Att bifalla motionen och införa en funktion i form av företagslots skulle kräva budgetmedel, vars omfattning i sådant fall behöver utredas närmare.

Kommunalsrådsenhetens beslutsförslag

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige bifaller motionen.

Beskrivning av ärendet

Patrik Palm (M) har lämnat en motion om bättre service till företag genom att införa konceptet företagslots i Norrköpings kommun.

Motionen tar sin utgångspunkt i behovet av att underlätta företagares kontakter med kommunen och skapa en tydligare samordning i ärenden som berör flera förvaltningar, exempelvis vid etablering, tillståndsärenden eller utveckling av verksamhet.

Norrköpings kommun bedriver redan idag ett omfattande arbete för att ge företag god service och tillgänglighet. Företagare erbjuds flera olika ingångar till kommunen, bland annat genom konceptet "Dukat bord", ett växande utbud av e-tjänster samt olika former av samordning i andra mer komplexa ärenden. Därutöver pågår ett kontinuerligt arbete med att utveckla arbetssätt, processer och service gentemot näringslivet i syfte att stärka företagsklimatet. Sammantaget fyller dessa funktioner i dag till stor del den roll som en företagslots avser att ha. Samtidigt används begreppet företagslots i många kommuner för att tydliggöra just ett sådant samordnande arbetssätt, där företagare får en samlad väg in till kommunen och hjälp att navigera mellan olika verksamheter. En tydligare definierad företagslotsfunktion kan därmed bidra till ökad överskådlighet, stärkt kommunintern samverkan och en mer enhetlig serviceupplevelse för företagare.

Ett införande av företagslots kan ses som ett steg i kommunens ordinarie utvecklings- och förbättringsarbete och ligger väl i linje med Kvartettens ambition om att Norrköping ska vara en kommun där näringslivet kan blomstra. Förslaget innebär i första hand ett förtydligande och en strukturering av befintliga arbetssätt, snarare än införandet av en ny verksamhet eller ett helt nytt uppdrag. Ambitionen bör vara att utveckla och samordna nuvarande resurser på ett sätt som ytterligare underlättar för företag och stärker kommunens roll som serviceorganisation.

Motionens inriktning ligger i linje med kommunens mål om ett starkt näringsliv och goda förutsättningar för lokal tillväxt. Förslaget bedöms därför vara ändamålsenligt och väl avvägt i förhållande till det arbete som redan bedrivs.

Mot bakgrund av detta föreslås motionen bifallas.

Kommunstyrelsen

Olle Vikmång
ordförande

Överensstämmer med kommunstyrelsens beslut
Jenny Kullander
kommunsekreterare

Beslutet skickas till:
Jörgen Jonsson, strateg