

GÄVLE KOMMUN

2013-03-01



Handlingsplan för Helt Enkelt Gävle



Förord

Helt Enkelt Gävle är ett samarbetsprojekt mellan kommunledningskontoret, Samhällsbyggnad Gävle, Socialtjänst Gävle och Gästriked Rådningstjänst. Projektets syfte är att bidra till ett förbättrat företagsklimat. I projektet ingår tre delprojekt: klarspråksutveckling, utveckling av kundtjänst och svarsgrupper samt utbildningen Förenkla Helt Enkelt.

Ett bra företagsklimat påverkas av en rad faktorer. Att på olika sätt göra det enklare för företag att följa regler är ett sätt. Mycket av regeltillämpningen sker i kommunerna och ett utvecklingsarbete som underlättar för företagen att i vardagen vara part i dessa frågor är viktigt. Förbättrad tillgänglighet och service är viktiga faktorer men det finns även andra utvecklingsområden.

Denna handlingsplan med åtgärder har tagits fram inom ramen för utbildningen Förenkla Helt Enkelt.

De insatser som utgör grunden i handlingsplanen togs fram i Gasklockorna i samband med första utbildningsblocket där alla medarbetare från berörda enheter medverkade. Förslagen har sedan processats i mindre grupp med 25 ambassadörer i samband med den fördjupade utbildningen i block 2. Efter det har en referensgrupp med företagare fått tycka till om insatser och åtgärdsförslag innan de stämts av i storgrupp på nytt i samband med sista utbildningsblocket.

Handlingsplanen är fastställd av styrgruppen för projektet och ska arbetas in som mål och aktiviteter i det ordinarie verksamhetsplanarbetet.

Ett av Gävle kommuns övergripande mål är att skapa goda förutsättningar för företagande i kommunen. Vi hoppas och tror att den slutliga handlingsplanen kan bidra till detta under ett flertal år framöver.

Helén Åleskog
Förvaltningschef
Kommunledningskontoret
Gävle kommun

Innehållsförteckning

Service, bemötande och tillgänglighet	2
Genomför klarspråksinsatser	2
Utveckla bemötande och värdskap	3
Utveckla kundtjänst och svarsgrupper, inrätta systemstöd för intern samverkan	4
Vidareutveckla och skapa arenor för utvecklande möten mellan företagen och kommunen	5
Förbättra kommunikationen med och mellan företagen	6
Ta fram tydliga kvalitetsmål och servicegarantier	7
Intern samverkan	8
Samordna myndighetstillsyn och tillståndshandläggning	8
Definiera och ta ställning till LOTS-funktion	9
Förbättra vår interna samverkan och vårt samarbete	10
Förbättra introduktion och utbildning av nyanställda samt fortbildning av medarbetare	11
Kartlägg och publicera de viktigaste företagsprocesserna	12
Vår roll som kund	13
Öka kunskapen om upphandling, både internt och externt, säkerställ avtalstrohet	13

Service, bemötande och tillgänglighet

Genomför klarspråksinsatser

Utvecklingspotential

Inom Gävle kommun finns ett behov av att förtydliga och förenkla handlingar för att öka förståelsen för beslutet och varför ett särskilt beslut är taget. För att ha en hög rättsäkerhet krävs att mottagaren blir medveten av budskapet, om ett beslut går att överklaga och hur man går tillväga för att överklaga beslutet.

Det finns utvecklingspotential inom flera områden, framför allt vad gäller språkbruk, disposition, textvolym och muntlig dialog.

Förslag på åtgärder

Genomför en inledande utbildning i klarspråk för myndighetsutövande medarbetare.

Ta fram riktlinjer, handbok och metodik för klarspråk.

Revidera mallar enligt framtagna riktlinjer och med stöd av klarspråkshandbok.

Förbättra och samordna informationen om hur beslut kan överklagas och lägg ut beskrivningar på gavle.se. Säkerställ att överklagningsinformation alltid skickas med beslut.

Mål

Vi kommunicerar på ett lättförståeligt sätt.

Utveckla bemötande och värdskap

Utvecklingspotential

Det finns behov av att bättre stödja företagen och att ge dem god service utan att göra avkall på myndighetsrollen. Huvuduppgiften ska vara att hjälpa kunder att göra rätt och i rätt tid. I de fall där kundens önskan inte går att tillmötesgå ska alternativa lösningar diskuteras som både är hållbara och som kunden kan acceptera.

Vi kan förbättra vår förmåga att kommunicera, motivera och förklara beslut och ställningstaganden för kunden och förklara varför lagen är utformad på ett visst sätt och hur den är tänkt att fungera.

Vid nyanställning är det viktigt att den nya medarbetaren får en förståelse för företagets förutsättningar och hur Gävle kommun arbetar med dessa frågor.

Förslag på åtgärder

Utbildningar i service, bemötande och värdskap utifrån vår värdegrund.

Aktualisera Gävle kommuns serviceguide som också tydliggör förväntningarna på hur en kund ska bemötas.

Utveckla metod för introducering av nyanställd med perspektivet företagets förutsättningar.

Ta fram ett avsnitt om kontakter med företag och lägg till det i checklista för introduktion av nyanställda.

Mål

Vi ger våra kunder ett bra stöd och en god service.

Utveckla kundtjänst och svarsgrupper, inrätta systemstöd för intern samverkan

Utvecklingspotential

Kommunens myndighetsutövande tjänstemän upplevs idag inte tillgängliga i den grad som krävs. Mycket av tjänstemännens tid upptas av att svara på enklare frågor i telefon. Dessa frågor borde kunder enkelt kunna få svar på gavle.se eller genom att få prata med en kundtjänst/svarsgrupp.

Det finns behov av att kunna följa ett ärende eller kund över förvaltnings- och avdelningsgränser. Idag har förvaltningar och avdelningar olika ärendehanteringssystem som inte är sammankopplade vilket försvårar samarbete och samsyn över förvaltnings- och avdelningsgränser.

Förslag på åtgärder

Utveckla kommungemensam kundtjänst.

Utveckla verksamhetsnära svarsgrupper.

Klargör gränssnitt kring vem som gör vad mellan kundtjänst, svarsgrupper och handläggare.

Genomför en förstudie för att se över vilka möjliga system som finns och hur de är kompatibla till verksamheten och om behov finns, köp in och inrätta ett CRM-system .

Se över öppettider och bemanning på tider då företagen har bäst möjlighet att träffa kommunen.

Mål

Ökad tillgänglighet och ökad överblick över företagsärenden som berör flera avdelningar och förvaltningar.

Vidareutveckla och skapa arenor för utvecklande möten mellan företagen och kommunen

Utvecklingspotential

Företagen och kommunen träffas idag ofta på förekommen anledning, i tillsyn, handläggning eller vid prövning av ansökan eller anmälan. Kommunens tjänstemän behöver fler naturliga och neutrala mötesformer eller mötesplatser för att träffa företagen, i möten som inte är ärende- eller tillsynsrelaterade. Vi behöver lära känna varandra och varandras utmaningar bättre och därför bör det kartläggas befintliga mötesplatser och se över behovet. Goda relationer bygger på ömsesidigt förtroende.

Förslag på åtgärder

Identifiera och utvärdera samverkansmöjligheter mellan näringslivet och kommunens tjänstemän.

Gävle kommun ska identifiera arenor för dialog, information, utbildning som till exempel företagarluncher, mässor, företagarföreningsträffar och andra events.

Utred behovet av näringslivsdagar innehållande föreläsningar, seminarier, mässor etc.

Arrangera träffar vid behov, både inom brancher och över branschgränser, mellan näringsliv och kommunen.

Mål

Vi har en bra dialog och gemensamma arrangemang med våra företagare.

Förbättra kommunikationen med och mellan företagen

Utvecklingspotential

Gävle kommun har inte strategiskt tagit ställning till vilka kommunikationskanaler som ska användas för olika typer av information och tjänster till företag.

Företagssidorna på gavle.se har stor utvecklingspotential. Både struktur och innehåll har behov av en översyn.

Förslag på åtgärder

Utred vilka kommunikationskanaler företagen efterfrågar för olika typer av kommunikation.

Utred hur företagssidorna på gavle.se ska förbättras och utvecklas tillsammans med näringslivet.

Ta fram en strategisk plan för hur information och tjänster ska erbjudas företagen.

Genomför förbättringar utifrån vad som kommit fram i ovanstående utredningar.

Mål

Våra företagare är mycket nöjda med vår kommunikation och känner sig välinformerade.

Ta fram tydliga kvalitetsmål och servicegarantier

Utvecklingspotential

Gävle kommun behöver kvalitetsmål inom de områden som berör företag vad gäller kundnytta, processduglighet, handläggningstider etc.

Gävle kommun behöver tydlig information för företag om hur lång tid olika ärendetyper tar, vilka moment som ingår i ärendet, kostnad etc.

Vissa ärendetyper saknar riktlinjer och mål för handläggningstider och samordning med andra ärenden/processer.

Förslag på åtgärder

Sätt tydliga kvalitetsmål och bryta ner NKI på avdelningsnivå. Utifrån det sätts mål som mäts och följs upp samt att det upprättas handlingsplaner för förbättrande åtgärder.

Ta fram kvalitetsgarantier för relevanta ärendetyper och för generella delar som handläggningstider, kontakttider, kostnader, bemötande, rättssäkerhet, effektivitet, samordning, tillgänglighet, kompetens etc.

Förbättra informationen till företag om hur lång tid olika ärendetyper tar, vilka moment som ingår i ärendet, ungefärlig kostnad etc.

Förbättra informationen om vad olika tillstånd kostar, till exempel genom att hänvisa till mediankostnader från föregående år.

Mål

Vi har tydliga kvalitetsmål att sträva mot och vi ger företagare god service.

Intern samverkan

Samordna myndighetstillsyn och tillståndshandläggning

Utvecklingspotential

Idag finns ett upparbetat samarbete mellan vissa delar inom kommunens myndigheter som bedriver tillsyn. Det kan dock utvecklas och förbättras och det finns behov av en ökad samordning.

Idag kan ett företag få flera besök under en kort period och ibland ställer olika kommunala myndigheter krav som upplevs som motstående av företagaren.

Samordning behövs också i tillståndshandläggningen för att förenkla för kunden. Det är särskilt viktigt vid nystart av verksamheter.

Förslag på åtgärder

Kommunens tillsynsmyndigheter får i uppdrag att samordna sina handläggningsprocesser och sin tillsyn samt att inrätta regelbundna möten.

Kommunens tillsynsmyndigheter ska på försök genomföra gemensamma tillsynsbesök.

Tillsynsmyndigheterna ska ta fram gemensamma handläggningsprocesser – se mer under rubriken ”Kartlägg och publicera de viktigaste företagsprocesserna”.

Mål

Vi gör det enklare för kunden med ett helhetsgrepp på tillståndshandläggning och tillsyn.

Definiera och ta ställning till LOTS-funktion

Utvecklingspotential

Samordningen vid omfattande företagsärenden kan bli bättre och det saknas ibland helhetsansvar vid kontakt med företagare.

Förslag på åtgärder

Definiera, utred och ta ställning till LOTS-funktion inom Gävle kommun. Det kan finnas behov av olika varianter beroende av ärendetyp.

Tydliggör vilket lotsansvar som alltid ligger på den enskilde handläggaren.

Skapa en organisation och en metod för att hantera ärenden enligt vår lotsmodell.

Mål

Vi tar ett helhetsansvar för kunden.

Förbättra vår interna samverkan och vårt samarbete

Utvecklingspotential

Kunskapen om gemensamma uppdrag och mål måste höjas och det är av yttersta vikt att medarbetaren har vetskap om vilken roll den spelar i helheten.

Förslag på åtgärder

Ta fram metoder för att lära känna varandras verksamheter tex:

- skuggning mellan medarbetare
- prao-veckor på andra avdelningar eller förvaltningar
- gemensamma träffar, mässor och seminarier, studiebesök
- gemensam mötesstruktur
- gemensamma sociala aktiviteter utanför arbetstid

Förbättra personalgalleriet på ankaret.

Mål

Den interna personkännedomen och kunskapen om kommunens organisation är god inom företagsnära enheter i kommunen.

Förbättra introduktion och utbildning av nyanställda samt fortbildning av medarbetare

Utvecklingspotential

Vi behöver utveckla hur vi hanterar introduktion av nyanställda och praktikanter i företagsnära verksamheter.

Vi behöver bli bättre på att ta vara på nya och tillfälliga medarbetares synpunkter på vårt uppdrag och förbättringsförslag på våra rutiner.

Vi behöver se över våra metoder för strategisk kompetensförsörjning och kompetensutveckling för att hela tiden utvecklas i enlighet med omvärldens krav och behov.

Förslag på åtgärder

Komplettera introduktionsplanen för nyanställda med delar som riktar sig till medarbetare i företagsnära verksamheter.

Inför besök i olika delar av organisationen för nyanställda.

Nyanställdas synpunkter bör dokumenteras och hanteras som förbättringsförslag samt som underlag för förbättringsdiskussioner.

Följ regelbundet upp genomförda introduktioner.

Mål

Medarbetarna har rätt kunskap och kompetens för sin roll.

Kartlägg och publicera de viktigaste företagsprocesserna

Utvecklingspotential

Samordningen kring omfattande företagsärenden behöver utvecklas. Det behöver kartläggas vilka processer som ingår, vilka tvärprocesser som finns och i vilken ordning aktiviteter ska genomföras.

Det måste finnas en regelbunden och tillräcklig kontakt med företag i långa tillståndprocesser samt företag som har tillsyn där det går lång tid mellan tillsynsinsatserna.

Förslag på åtgärder

Gör processkartläggningar för de viktigaste företags- och tvärprocesserna som t.ex. expanderingsprocessen, helhetsplanering, etableringsprocessen. Rutiner, flödesscheman och checklistor utifrån det ska sedan göras tillgängliga för företagen.

Tydliga mål ska upprättas kring kontaktintervall med företag, både företag med pågående ärenden och de som står under regelbunden tillsyn, för att hålla dialogen med företagen levande.

Ta fram gemensamma processer för tillståndsgivning vid ett antal mer frekvent förekommande nystartstyper, till exempel de tillstånd som krävs för att starta restaurang.

Mål

Vi har bra rutiner från kundbehov till kundnytta för de viktigaste företagsprocesserna.

Vår roll som kund

Öka kunskapen om upphandling, både internt och externt, säkerställ avtalstrohet

Utvecklingspotential

Kunskapen om LoU och reglerna för direktupphandling behöver höjas, både på beställar- och attestantnivå hos kommunen och ute hos företagen.

Kommunala attestanter ser inte konsekvenserna av att inte följa de regler och riktlinjer som finns kring inköp och direktupphandlingar.

Kommunens ekonomiska redovisning av inköp inom och utanför avtal samt direktupphandlingar är svårtillgänglig för företagen vilket kan leda till missförtroende gentemot kommunen.

Avtalswebben upplevs som svår att använda och krånglig att hitta.

Förslag på åtgärder

Skapa en direktlänk från ankaret till avtalswebben.

Utför en årlig översiktlig redovisning av inköp inom och utanför avtal, direktupphandlingar och genomförda upphandlingar/avtal under året.

Inför regelbundna kunskapstest för alla med inköps- och attesträtt.

Inköp Gävleborg

Förenkla användandet av avtalswebben. Ta fram enkla instruktioner för sällananvändare.

Utbilda kommunala chefer med ekonomiskt ansvar, inköpsansvariga och medarbetare med attesträtt i LoU.

Anordna utbildningar för lokala företag i LoU och anbuds metodik samt hur vårt lokala upphandlingssystem är uppbyggt och tänkt att fungera samt om reglerna för direktupphandling.

Skapa en öppenhet externt kring avtalswebben.

Förenkla upphandlingssystemet.

Mål

Vi har god insyn, bra rutiner, rätt kunskap och ett enkelt men korrekt förfarande vid upphandling.