



Riktlinjer Företagslots Melleruds kommun

Antagen av kommunstyrelsen
den 2 december 2020, § 295.

Bakgrund

Mellerud kommuns näringslivsstrategi tar avstamp i att ge företagare bättre förutsättningar för utveckling genom att erbjuda bästa möjliga kvalitet på kommunal service. I många kommuner finns idag en funktion med uppgift att vägleda företagare igenom kommunal handläggning och service. Företagare får exempelvis hjälp med information, samordning av ärendehantering och beslut genom en samlad process och funktion en så kallad företagslots. För företagare är det viktigt att tjänsterna anpassas utifrån behov samt håller hög kvalitet.

Syfte och mål

Syftet med riktlinjerna är att Melleruds kommun ska öka kvalitén i sina näringslivstjänster för företag- och näringsliv och därmed skapa ett attraktivare företagsklimat i kommunen. Riktlinjerna möjliggör att korrekt myndighetsutövning kombineras med en hög och effektiv servicenivå gentemot företagsrepresentanter, främst med avseende på bemötande, information och samordning.

Målet är att Melleruds kommun ska tillhandahålla en kommunal funktion där företagares kontakter med kommunal verksamhet hanteras effektivt och med god service - "En väg in". Det innebär lotsning såväl inom som utom kommunens verksamhetsområden.

Målgrupp

Riktlinjerna är avsedda för kommunledningen och alla inom kommunen, eller som på uppdrag av kommunen hanterar, företagsärenden. Genom att kommunen tillhandahåller kvalitativ företags- och tillståndslotsning så säkerställer ledningen en serviceinriktad och öppen organisationskultur med hög kompetens och tillräckliga resurser.

Funktionsbeskrivning

Funktionen företagslots består av tre element. En förutsättning för att processen företagslotsning ska fungera optimalt, är ett professionellt samarbete mellan de olika delarna som ingår i funktionen. Funktionen består av enskilda tjänstemän (från olika förvaltningar) samt samarbetspartners externt som hanterar tillstånd för företag.

1. Företagslots

Kommunens näringslivsutvecklare ansvarar för funktionen företagslots och dess kvalitet genom att;

- Säkerställa att kommunala förvaltningar och bolag som berörs av företagsärenden samverkar genom företagslotsen.
- Säkerställa kvalitén på förvaltningsövergripande information riktad till företag om företagslotsen.
- Analysera och dokumentera nöjdhet vid kontakt med företagslotsen.
- Årligen rapportera om funktionen till politik och kommunledning.

Näringslivsutvecklaren verkar som en resurs för samordningen av funktionen företagslots genom att:

- Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen gällande kommunens egen verksamhet.
- Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen för samordning med interna och externa funktioner.
- Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen gällande lotsning till aktörer i Västra Götalandsregionen. Vara tillgänglig för företagare oavsett vem i lotsfunktionen företagsrepresentanten initialt kontaktar.

- Ansvara för övergripande information om funktionen företagslots.
- Arrangera aktiviteter som stärker kännedomen om det lokala/regionala näringslivet samt deras behov till förvaltningslotsarna.
- Samordna information som hjälper blivande företagare.
- Sammankalla lotsgruppen till lotsmöten vid behov.

2. Förvaltningslotsar

Förvaltningslotsar är enskilda tjänstemän på enheter som anses vara en nyckelfunktion gällande företags- och näringslivskontakter (utses av näringslivsutvecklare i samråd med respektive förvaltning/enhet). **Ansvarar för att säkerställa kvalitén på förvaltningens egen information om företagslotsen genom att:**

- Säkerställa information, processer och metoder som behövs i den egna förvaltningen för att erbjuda effektiv och kvalitativ service.

Förvaltningslotsar verkar som en resurs för funktionen företagslots genom att:

- Säkerställa resurser till förvaltningens lotskontakt.
- Samordna och ansvara för aktuell relevant information från den egna förvaltningen utifrån företagares behov.
- Samordna information från lotsfunktionen till den egna förvaltningen
- Ansvara för att förmedla svar på vanliga frågor inom företagsärenden
- Samordna förvaltningens information så att företagsrepresentanter får korrekt förväntning på kommunal handläggning och service.
- Verka för att minimera arbetet för företagsrepresentanter genom proaktiv information och lotsning.
- Informera företagslotsen om behov och krav från företagsrepresentanter, myndigheter mm.
- Ansvara för att förmedla information som är viktig för blivande företag och etableringar.

3. Lotsgrupp

Lotsgruppen representeras av förvaltningar som hanterar företagsärenden till exempel bygg, miljö, alkoholhandläggning etc. och ansvarar för att säkerställa kvalitén på kommunens funktion företagslots genom att:

- Följa och driva på företagsärenden så att de slutförs
- Säkerställa att företagsrepresentanter får tydlig information och snabba handläggningstider.
- Samordna arbetsflödet inom kommunens verksamhetsområden så att ärenden inte fastnar mellan förvaltningar.

Lotsgruppen verkar som en resurs för funktionen företagslots genom att:

- Erbjuder företagsrepresentanter med ärenden som involverar flera tjänstemän ett samlat möte med lotsgruppen.
- Vara tillgängliga och ha som målsättning om att erbjuda företagsrepresentanter ett samlat möte inom 10 dagar efter beslut fattats om gemensamt möte i lotsgruppen