

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|---|------------------------------------|
| Bredare syn när en fråga kommer in så att inget missas. | | Alla |
| Återkoppling: Lätt att tappa bort återkoppling om man väntar på svar från annan. | Flagga mejl eller dylikt? | Alla |
| Dialog | Utveckla mötesformer | Alla |
| Information: Vad händer, varför och hur. Gäller flertalet frågor. | Utveckla kontaktytor och informationsytor, tex hemsida. | Alla |
| Återkoppla inom X antal timmar. | Förtydliga och kräva rutin. | Alla |
| Låta näringslivsrådet bli språkröret in i kommunen. | | Alla |
| Se möjligheter, inte bara regler och lagar. | Utbildning. Lära sig kommunens värde för invånarna. | Alla |
| "Marknadsföring", tidningsartiklar etc. Påverka oss invånare. | Alla delger positiva händelser, inte bara negativa. | Alla |
| "En ingång in", företagslots. | Tidigt möte med berörda inom kommunen. | T.ex. bygglov, miljö och tekniska. |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|---|--|--|
| Mer lättillgängliga informationsbroschyrer och checklistor. | | Alla |
| Samarbete och kommunikation över sektorsgränser. | | Alla |
| Fungerande lotsfunktion med avsatta tider | | |
| Ökad tydlighet för att bli mer förutsägande. | | |
| Mer information till företagare som vill starta eget. | Checklista på hemsida, även till alla handläggare som berörs. | Samhällsbyggnads, miljö och byggnadsnämnden. |
| Förtydliga beslut. | Mindre lagstöd Gemensam tydlig mall Kortare motiveringar. | Miljökontoret |
| Förbättra hemsidan. | Mer information om vatten, livsmedel, miljö och vilka krav vi ställer. | Miljökontoret. |
| Underlätta kontakten med kommunen. | En väg in. | Finns bara en förvaltning SoS |
| Svarstider både i mail och telefon. | Arbeta med kulturen. | Alla |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|---|--|--|
| Tillit internt men också hos medborgarna | Skapa arenor/forum för dialog. | Alla |
| Bättre kommunikation inom olika avdelningar. | | |
| Förenkla blanketter och mallar. | E-tjänster | |
| Titta på vår gemensamma kultur, från ledning ut i verksamheterna. | Workshop. Gemensamma träffar. | |
| Relation mellan kommun, företag och medborgare. | | |
| Kulturen. Vi behöver bli ambassadörer | Lära känna varandra och bli ett team. | Alla |
| Förbättra kommunikation mellan verksamheterna. | Skapa ett forum för samtal och samverkan | BUAK, Soc, AME |
| Samverkan internt. | | Alla |
| Dialog | | Politik Näringsliv Arbetsmarknad |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|--|-----------------------------|
| Tillgängliga | | Medborgarservice |
| Samverkan mellan de olika enheterna. | Direktiv från politiken. | Alla |
| Se över hur vi kan hjälpa varandra. | Diskussion i ledninggruppen. | Alla |
| Samverka mellan organisationer. | Medborgarcentrum | Alla |
| Enklare kontaktvägar | Medborgarcentrum | Alla |
| Professionalism | Aktiviteter för att skapa en kultur som stödjer detta. | Alla |
| Starkt varumärke | Aktiviteter för att skapa en kultur som stödjer detta. | Alla |
| Möte med företagare | Samverkansforum | |
| Kunskap om våra kollegors arbete - så vi kan ge bättre råd/info till kund. | Bjuda in andra sektorer/enheter till respektives APT. | Alla |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|---|--|---|
| Sluta slussa vidare. Ta frågan även om den inte är din - och lämna till kollega så kunden kan känna att dom fått lämna fråga ifrån sig. | | Alla |
| Komma ihåg att "för mig är det 100:e samtalet idag" men för den som ringer kanske det är enda gången i livet man kontaktat kommunen. | | Alla |
| Våga testa nytt. | Inte gå i samma hjulspår utan se nya möjligheter och lösningar. | Alla |
| Ge god service trots att det inte rör "vårt" område. | Även om ärendet inte rör mig, ta det vidare till rätt person och återkoppla. | Alla |
| Digitalisera mera. | Fler e-tjänster som för in ärenden direkt till systemet. | Alla |
| Tillgängligheten | Telefontider alt. medborgar-service som tar ärenden, återkopplar mm. | Alla |
| Förståelse för varandra. | Gemensam utbildning likt den idag. Företagare och kommunen halvdag. | Plan och bygg Tekniska avd. Miljö |
| Hemsidan | Revideria information. | Alla |
| Blanketter & e-tjänster. | Förenkla och förtydliga | Samhällsbyggnadsförvaltningen. |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|--|--|
| Bjuda in nya företag för utbildning. | Utbilda och vara tillgänglig. | Alla. Det ska vara lätt att göra rätt. |
| Hemsida | Förtydliga och förenkla | Samhällsbyggnad |
| E-tjänster | Ny ansökningsblankett | Samhällsbyggnad |
| Entreprenörträffar | Börja ha dem igen | Miljökontoret (behöver ha fler träffar med näringslivsutvecklaren) |
| Underlätta ansökningsprocess genom digitalisering. | E-tjänster Bättre hemsida | Åtminstone samhällsbyggnadsförvaltningen. |
| Publika VA-planer. | | |
| Kontaktvägar, återkoppling | Medborgarservice - En väg in. | Alla |
| Hemsida E-tjänster | Mer och tydligare info Checklistor FAQ | Alla |
| Ledarskap | Leva som vi lär och tydlighet. | Alla + politiken |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|--|-----------------------------|
| Samarbete mellan avdelningar och sektorer. | Arbeta fram samlade dokument. Lära oss om kollegors arbetsuppgifter och titlar. | Alla |
| Återkoppla till besökare och påringare till kommunen. | Utbilda personal i service. Påvisa vår policy. | Alla |
| Dialog | Möten med politiker, företag och näringslivsutvecklare | |
| Få bort ”stuprör”. Brygga mellan näringslivsutvecklare och politiker. | | |
| Företagsingång på hemsidan. Digitalisering Grupp för företag som rekryterar. | | |
| Vara tydligare genom att ta bort oviktigheter ur skrivelser och beslut. | Omvärldsbevakning och genomgång av mallar och info. | Alla |
| Vara behjälpliga vid kontakter och ta ansvar för frågor. Det ska vara lättare att göra rätt. | Se till att återkoppling sker. Koppla samtal rätt. | Alla |
| Svara på mail, återkoppla | Ställ krav, policy finns redan. | Alla |
| Organisation/system | Intranätet måste fungera fullt ut. | |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|---|---|
| Digitalisering E-tjänster Blanketter Hemsida | E-tjänster | Alla där medborgare ska ansöka om tillstånd mm. |
| Kompetensutveckling för politiker m.fl. | Kan följa med ut på besök hos verksamheter, vid tillsyn mm. | Miljö- byggnadsnämnden. Kanske fler? |
| Ett och samma möte för uppstart av företag. | Samla kompetenser som behövs för vidareutveckling. | Miljö- byggnadsnämnden m.fl. |
| Kontaktvägar mellan företag, kommunen och tjänstemän. | | |
| Lots för företag om vad som behövs vid exempelvis nyetablering. | Kontakter med olika tjänstemän mm. | |
| Samtal med näringslivet om vad de saknar, vad är rimliga förväntningar. Uppmärksamma när kommunen får bra omdömen/ranking. | | |
| Vi har en näringslivssamordnare. För att förbättra servicen kan hen träffa handlare för att vara uppdaterad på lager och krav. | Näringslivssamordnaren träffar förvaltningarna. | Alla tillståndsförvaltningar som arbetar mot näringslivet eller mot privatpersoner. |
| Kontakt med invånarna, även privatpersoner. | Öppet hus en kväll i veckan eller varannan vecka. | Alla tillståndsförvaltningar som arbetar mot näringslivet eller mot privatpersoner. |
| Sabbare service | Frigöra tid för handläggning mm. | Alla tillståndsförvaltningar som arbetar mot näringslivet eller mot privatpersoner. |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|--|-----------------------------|
| Flera i vår organisation behöver bli bättre på att ta emot bollen, ta den vidare och i mål. Eller göra en säker passning till annan medarbetare. Inte bara klacka bollen vidare eller inte ta emot alls. | Få alla att förstå att vi alla har en del i ansvaret att möta och hjälpa människor som söker kommunen. | Alla |
| Förbättra företagsklimatet för våra småföretag i kommunen. | | |
| Förkorta handlingstider för ärenden. Förenkla, förtydliga system och kontakter, checklistor, enkel info, en kontaktperson, samlad info. | | |
| Skapa rum för företagare att hyra in sig i - tillfälliga mötesrum och kontor. | | |
| Lämna utrymme för kommande yrken eller de som inte finns just nu. | | |
| Stärka ungdomar och barn så de vågar tro på sig själva. | Självstärkande uppgifter. | Alla |
| Mottagandet och bemötandet när invånare kommer till oss eller ringer till oss. | Utbildning om bemötande och kunskap. | Alla |
| Kommunicera positiv förväntansbild | Vad kan jag förvänta mig när jag kontaktar kommunen? | Alla |
| Gemensamma möten med företagare som har ett ärende som berör flera olika avdelningar. | | Berörda avdelningar |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|--|--|------------------------------|
| Vad vill företagarna? Vad har kommunen rådighet över? | Bjuda in till företagsdialog. | |
| Intern struktur och social kreativitet. | Man fikar ihop och är socialt aktiva. | Alla |
| Tillgänglighet. | Att jobba ihop på andra arbetstider och platser. Tänka nytt! | Alla |
| Samarbete och samsyn. | Ha kommunövergripande mål + handlingsplan. | Alla |
| Tillgängliga, återkoppling och snabba svar på enkla frågor. | En väg in. System för återkoppling. | Service och samhällsbyggnad. |
| Guidning och lotsning. | Företagslots | Alla |
| Dialog och medborgarinflytande. | | Alla |
| SSatsa på ungdomarna. Framförallt flickor "så pojkar flyttar hit". | Starta ridskola, utökat fritids och samverkan med HAB. | |
| Arbeta mer med motivering hos våra elever. | | |

| Vad kan vi förbättra? | Åtgärder/aktiviteter | Vilka förvaltningar berörs? |
|---|--|--|
| Bemötande | Ställa krav på att alltid säga hej | Alla |
| Sätta människan först. Attityder. | Bemötande, t.ex. -Snabb återkoppling -Bli tillgängliga -Bli mänskligare | Medborgarkontoret Växel Alla beroende på ärende. |
| Samverka | Ta ansvar för att invånarna hamnar rätt. Alla drar sitt strå till stacken, från förskola och uppåt. | Samhällsbyggnad BUAK Stöd och omsorg |
| Tillit till varandra och andra. | Starta från förskola och uppåt. Tala väl om kommunen och medborgare. | |
| Förstå kundernas perspektiv på ett bättre sätt. | | Alla |
| Att satsa på många flickor. | Styrd prao annars hamnar de oftast på förskola eller i vården. | Alla |
| | | |
| | | |
| | | |