



Kommunstyrelsens arbetsutskott

§132

Dnr KS 2023-1741

Handlingsplan service till företag Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

Kommunstyrelsen beslutar att anta handlingsplan för service till företag i enlighet med bilaga 1.

Sammanfattning av ärendet

Kommunstyrelsekontoret har i enlighet med uppdrag i kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 tagit fram en handlingsplan för kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning. Handlingsplanen består av fyra aktiviteter, kartläggning av nuläge, förankring, utbildning och framtagande av digital kurs. Dessa aktiviteter kommer genomföras under perioden 2024–2025.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande - Handlingsplan service till företag
Bilaga 1 - Handlingsplan service till företag
Bilaga 2 - Tidplan

Beslutande sammanträde

Beslutsgång

Ordföranden frågar om kommunstyrelsens arbetsutskott kan besluta i enlighet med kommunstyrelsekontorets tjänsteutlåtandes förslag, och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar i enlighet med förslaget.

Beslutet ska skickas till

Handläggare av ärendet

Ekonomiavdelningen

Paragrafen är justerad



Näringsliv- och etableringssavdelningen

Handläggare: Fanny Wennman
Titel: Näringslivssamordnare
E-post: Fanny.wennman@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsens arbetsutskott

Handlingsplan service till företag

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:
Kommunstyrelsen beslutar att anta handlingsplan för service till företag i enlighet med bilaga 1.

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Kommunstyrelsekontoret har i enlighet med uppdrag i kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 tagit fram en handlingsplan för kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning. Handlingsplanen består av fyra aktiviteter, kartläggning av nuläge, förankring, utbildning och framtagande av digital kurs. Dessa aktiviteter kommer genomföras under perioden 2024–2025.

Ärendet

Beskrivning

I kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 fick kommunstyrelsekontoret i uppdrag att *"Ta fram en plan för hur alla tjänstepersoner med företagskontakter ska kompetensutvecklas i hur man ger bra service och vägledning"*. Inom ramen för uppdraget har kommunstyrelsekontoret tagit fram en handlingsplan för service till företag.

Norrtälje kommun har under många år deltagit i Sveriges kommuner och Regioners (SKR) servicemätning *insikt* som mäter nöjd kund-index (NKI) av kommuners myndighetsutövning. Under mät-året 2023 var Norrtälje kommuns aggregerade NKI för samtliga myndighetsområden 71, vilket klassas som "högt" enligt SKR:s gradering. Detta innebär att Norrtälje kommun redan i dagsläget erbjuder service av hög kvalitet till kommunens företag. Målet med handlingsplanen och det arbete den medför är därmed att Norrtälje kommun ska erbjuda en stadigvarande hög servicenivå till det lokala näringslivet. I syfte att möjliggöra uppföljning av kompetensutvecklingens effekter har fyra övergripande mål formulerats. Inom parentes visas SKR:s klassning av NKI-nivån.

- Aggregerat NKI vara minst 75 (högt)
- NKI för samtliga myndighetsområden ska vara minst 70 (högt)
- Aggregerat NKI för delfrågan "Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?" ska vara minst 80 (mycket högt)
- NKI för samtliga myndighetsområden för delfrågan " Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?" ska vara minst 80 (mycket högt)

Handlingsplanen innehåller fyra aktiviteter.

- 1 *Kartläggning av nuläge och framgångsfaktorer.* Denna aktivitet syftar till att ta fram ett välgrundat underlag för planering av utbildningsinsatser för tjänstepersoner inom service och vägledning.

- 2 *Förankring i organisationen.* Denna aktivitet syftar till att säkra att utbildningsinsatserna får önskad effekt genom att brett förankra behovet och nyttan av dessa i den kommunala organisationen.
- 3 *Utbildningsinsats för alla tjänstepersoner med företagskontakter.* Denna aktivitet syftar till att genomföra en omfattande utbildningsinsats för alla tjänstepersoner som har kontakt med företag. Målet är att förbättra deras färdigheter och kunskaper inom områden som kundservice, kommunikation och företagsvägledning
- 4 *Framtagande av digital servicekurs för tjänstepersoner med företagskontakter.* Denna aktivitet syftar till att upprätthålla och uppdatera tjänstepersoners kompetens inom service och hantering av företagskontakter genom att skapa en kurs på kommunens digitala utbildningsplattform Mitt lärande.

Lagkrav

Ej tillämpligt

Koppling till gällande styrdokument

I kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 fick kommunstyrelsekontoret i uppdrag att *"Ta fram en plan för hur alla tjänstepersoner med företagskontakter ska kompetensutvecklas i hur man ger bra service och vägledning"*.

Mål och budget 2024–2026, målområde 6 *"Norrtälje ska vara en företagsvänlig kommun där människor och entreprenörskap utvecklas"*.

Ekonomiska konsekvenser och riskanalys

Det beräknas krävas en projektbudget på 250 000 år 2025 för genomförande av aktivitet 3, utbildningsinsats för tjänstepersoner med företagskontakter. Enligt mål och budget 2024–2026 planeras denna kostnad rymmas inom budget för 2025. Resterande aktiviteter beräknas kunna genomföras inom ram för den ordinarie verksamheten.

Förvaltningens analys och slutsatser

Näringsliv- och etableringsavdelningens bedömning är att främjandet av ett gynnsamt företagsklimat är av stor vikt. En väsentlig komponent i att uppnå ett gott företagsklimat är att tillhandahålla högkvalitativ service och vägledning för företag i deras interaktioner med kommunen. Genom kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning kan handlingsplanen öka kommunens servicegrad i relation till näringslivet.

Tidplaner

Handlingsplan antas av kommunstyrelsen den 4 december 2023.

Anette Madsen
Kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Benjamin Råd Vaher
Näringsliv- och etableringschef
Näringsliv- och etableringsavdelningen

Bilagor

Bilaga 1. Handlingsplan service till företag

Bilaga 2. Tidplan

Beslut skickas till

Handläggare av ärendet

Ekonomiavdelningen



Handlingsplan – service till företag

Kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning

Sammanfattning

Kommunstyrelsekontoret har i enighet med uppdrag i kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 tagit fram en handlingsplan för kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning. Handlingsplanen består av fyra aktiviteter, kartläggning av nuläge, förankring, utbildning och framtagande av digital kurs. Dessa aktiviteter kommer genomföras under perioden 2024–2025.

Innehållsförteckning

Handlingsplan – service till företag	1
Kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning	1
Bakgrund och syfte	2
Uppdrag	2
Bakgrund	2
Mål	3
Åtgärder	4
Aktivitet 1 - Kartläggning av nuläge och framgångsfaktorer	4
Aktivitet 2 - Förankring i organisationen	4
Aktivitet 3 - Utbildningsinsats för alla tjänstepersoner med företagskontakter	5
Aktivitet 4 - Framtagande av digital servicekurs för tjänstepersoner med företagskontakter	5
Ansvar och uppföljning	6
Tidplan	6
Ekonomi	7
Bilagor	7



Bakgrund och syfte

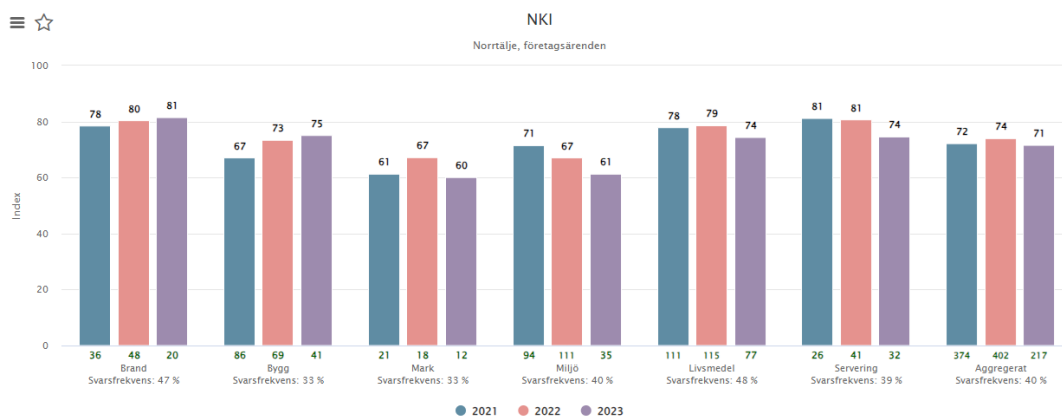
Uppdrag

I kommunstyrelsens verksamhetsplan 2023–2025 fick kommunstyrelsekontoret i uppdrag att "Ta fram en plan för hur alla tjänstepersoner med företagskontakter ska kompetensutvecklas i hur man ger bra service och vägledning". Inom ramen för uppdraget har kommunstyrelsekontoret tagit fram en handlingsplan för service till företag.

Bakgrund

För Norrtälje kommun är det en central målsättning att främja ett gynnsamt företagsklimat. En väsentlig komponent i att uppnå ett gott företagsklimat är att tillhandahålla högkvalitativ service och vägledning för företag i deras interaktioner med kommunen. Genom kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning syftar denna handlingsplan till att öka kommunens servicegrad i relation till näringslivet.

Norrtälje kommun har under många år deltagit i Sveriges kommuner och Regioners (SKR) servicemätning *insikt* som mäter nöjd kund-index (NKI) av kommuners myndighetsutövning. Mätningen genomförs för myndighetsområdena brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd och upphandling. Under mät-året 2023 var Norrtälje kommuns aggregerade NKI för samtliga myndighetsområden 71, vilket klassas som "hög" enligt SKR:s gradering.



NKI/NUI-gradering: 80 eller högre: Mycket högt, 70 till 79: Högt, 62 till 69: Godkänt, 50 till 61: Lågt, 50 eller lägre: Mycket lågt

SKR (2023)

Vidare visar en analys av resultaten från mät-året 2022 på delfrågenivå att index för frågan "Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet" var 79.5 och "Hur nöjd var



du med vår attityd mot dig var 81.8 vilket motsvarar "högt" respektive "mycket högt" enligt SKR:s gradering.

Detta innebär att Norrtälje kommun redan i dagsläget erbjuder service av hög kvalitet till kommunens företag. Genom kompetensutveckling av tjänstepersoner med företagskontakter i god service och vägledning samt kontinuerlig uppföljning kan servicenivån gentemot näringslivet öka ytterligare och hålla en stabil hög nivå.

Mål

Målet med handlingsplanen och det arbete den medför är att Norrtälje kommun ska erbjuda en stadigvarande hög servicenivå till det lokala näringslivet. Därmed har följande mål formulerats. Inom parentes visas SKR:s klassning av NKI-nivån.

- Aggregerat NKI ska vara minst 77 år 2026 (högt)
- NKI för samtliga myndighetsområden ska vara minst 70 (högt)
- Aggregerat NKI för delfrågan "Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?" ska vara minst 80 (mycket högt)
- NKI för samtliga myndighetsområden för delfrågan " Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?" ska vara minst 80 (mycket högt)

Åtgärder

Aktivitet 1 - Kartläggning av nuläge och framgångsfaktorer

Denna aktivitet syftar till att ta fram ett välgrundat underlag för planering av utbildningsinsatser för tjänstepersoner inom service och vägledning. Genom noggrann genomgång av NKI-undersökningar samt dialog med lokala företagarföreningar kan nuläge och kritiska framgångsfaktorer kartläggas. Detta förarbete kommer öka legitimiteten för kommande utbildningsinsatser, både inom den kommunala organisationen och inom det lokala näringslivet. Aktiviteten består av följande steg:

- 1 Granskning av NKI-undersökningar: En ingående granskning av inkomna NKI-svar genomförs i syfte att kartlägga företagarnas nuvarande åsikter om kommunens service samt prioriterade förbättringsområden.



- 2 Dialog med lokala företagarföreningar: De lokala företagarföreningarna representerar en stor andel av näringslivet i kommunen. Därför inleds en dialog med dessa organisationer för att öka förståelsen för hur näringslivet upplever kommunens nuvarande service och hur den kan förbättras.
- 3 Utredning av framgångsfaktorer för kundnöjdhet vid myndighetsärenden: Kritiska framgångsfaktorer för att öka nöjdheten i samband med myndighetsärenden undersöks.
- 4 Sammanställning av nuläge: Resultatet av kartläggningen sammanställs till ett underlag att utgå ifrån vid planering av kommande utbildningsinsatser, se aktivitet 3 och 4.

Tidplan:

Startdatum: 2024-01-01

Slutdatum: 2024-08-31

Aktivitet 2 - Förankring i organisationen

Denna aktivitet syftar till att säkra att utbildningsinsatserna får önskad effekt genom att brett förankra behovet och nyttan av dessa i den kommunala organisationen. Aktiviteten inkluderar följande steg.

- 1 Genomförande av workshopserie: Samtliga förvaltningsdirektörer och avdelningschefer bjuds in till två workshops innehållande diskussioner om nuläge, förbättringsområden, förbättringsförslag och målformulering.

Tidplan:

Startdatum: 2024-01-01

Slutdatum: 2024-05-31

Aktivitet 3 - Utbildningsinsats för alla tjänstepersoner med företagskontakter

Denna aktivitet syftar till att genomföra en omfattande utbildningsinsats för alla tjänstepersoner som har kontakt med företag. Målet är att förbättra deras



färdigheter och kunskaper inom områden som kundservice, kommunikation och företagsvägledning. Aktiviteten inkluderar följande steg.

- 1 Planering: Utbildningens upplägg och innehåll planeras utefter de förbättringsområden och framgångsfaktorer som identifierats under kartläggningen, se aktivitet 1.
- 2 Genomförande: Utbildningsinsatsen genomförs under våren 2025.
- 3 Uppföljning: En mindre omfattande, uppföljande utbildning genomförs efter ett år och fortsätter därmed genomföras med två års mellanrum i syfte att upprätthålla kunskapen inom organisationen och uppnå en långsiktig positiv effekt.

Tidplan:

Startdatum: 2025-01-01

Slutdatum: 2025-05-31

Aktivitet 4 - Framtagande av digital servicekurs för tjänstepersoner med företagskontakter

Denna aktivitet syftar till att upprätthålla och uppdatera tjänstepersoners kompetens inom service och hantering av företagskontakter genom att skapa en kurs på kommunens digitala utbildningsplattform Mitt lärande. Kursen ska genomföras årligen av samtliga medarbetare med företagskontakter. Aktiviteten inkluderar följande steg.

- 1 Kursutveckling: Utveckling av en digital kurs om service med fokus på att möta företagares behov. Kursens innehåll planeras utefter de förbättringsområden och framgångsfaktorer som identifierats under kartläggningen, se aktivitet 1.
- 2 Lansering av kurs: Kursen lanseras på den digitala utbildningsplattformen Mitt lärande.
- 3 Årlig översyn och uppdatering: Kursens innehåll ska årligen ses över och uppdateras vid behov.

Tidplan:

Startdatum: 2024-09-01

Slutdatum: 2025-01-31



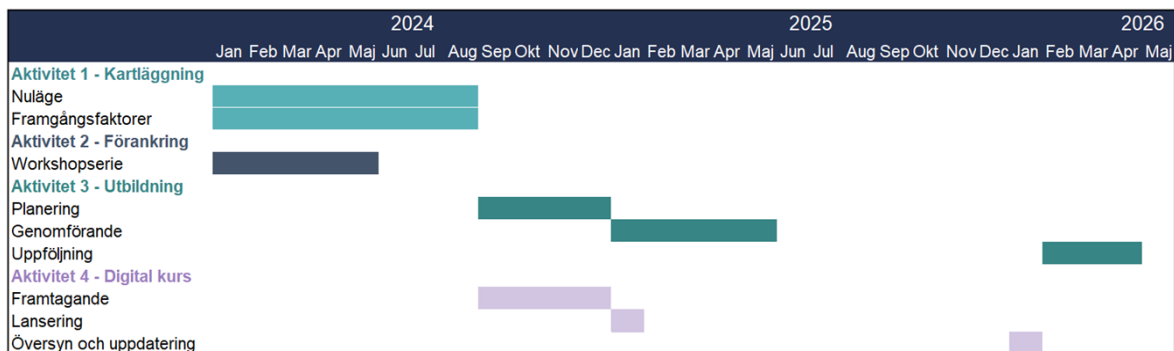
Ansvar och uppföljning

Näringsliv- och etableringsavdelningen ansvarar för verkställandet av aktiviteterna i denna handlingsplan samt uppföljning av dess effekter genom årlig utvärdering av NKI-resultat.

Näringsliv- och etableringssavdelningen ansvarar vidare för att följa upp NKI-resultaten för respektive myndighetsområde tillsammans med berörd förvaltning.

Tidplan

Aktiviteterna i denna handlingsplan genomförs under perioden 2024 – 2025 enligt nedan tidsplan, se bilaga 1. Aktiviteterna följs därefter upp enligt intervall föreslaget för respektive aktivitet i syfte att säkerställa en långsiktig positiv effekt.



Ekonomi

Det beräknas krävas en projektbudget på 250 000 år 2025 för genomförande av aktivitet 3, utbildningsinsats för tjänstepersoner med företagskontakter. Enligt mål och budget 2024–2026 planeras denna kostnad rymmas inom budget för 2025. Resterande aktiviteter beräknas kunna genomföras inom ram för den ordinarie verksamheten.

Bilagor

Bilaga 1 – Tidplan

