

## UPPFÖLJNINGSRAPPORT NÄRINGSLIV

För att nå resultat och sammanhållet kunna kommunicera hur arbetet med att stötta näringslivet fortskrider kommer stadsledningskontoret samlat följa arbetet. I samband med stadens tertialrapporter och verksamhetsberättelse ska en särskild näringslivsrapport tas fram som beskriver rådande läge i stadens näringslivsarbete med näringslivspolicyns fyra fokusområden som grund. Underlaget för den uppföljningen utgör ett komplement till ordinarie rapportering i ILS och omfattar uppdrag, direktiv och aktiviteter i budget 2022 som bedöms vara av vikt för att samlat ge en bild av pågående näringslivsarbete.

<b>Nämnd</b>
Servicenämnden
<b>Kontaktperson för eventuella följdfrågor</b>
Marie Havdrup
<b>Telefon</b>
Klicka här för att ange text.
<b>E-post <a href="mailto:marie.havdrup@stockholm.se">marie.havdrup@stockholm.se</a></b>

### Uppföljning av direktiv och aktiviteter med näringslivskoppling i budget 2022

#### Beskrivning (mål och syfte)

*Detta underlag utgör ett komplement till ordinarie uppföljningen i ILS. Syftet är att få utförliga svar om pågående uppdrag, aktiviteter och processer samt vad dessa syftar till. Rubrikerna är satta utifrån näringslivspolicyns fyra fokusområden som bedöms vara aktuella för respektive nämnd och bolagsstyrelse. Besvara följande frågor nedan i textrutorna (klicka här för att ange text).*

#### 2. Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning

Beskriv arbetet med att vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service

Under året har Kontaktcenter fått flera ny uppdrag som underlättar för företagen och ger en mera sammanhållen servicekedja med färre kontakter med stadens förvaltningar.

Exempelvis har öppettiderna för de nya uppdragen har ökat med ibland så mycket som 6 timmar per dag och väntetiden i telefon har minskat.

Det största nya uppdraget är samarbetet med Stadsbyggnadskontoret gällande bygglov. En caféägare, som vill ha uteservering, kan vid samma kontakt få svar om både markupplåtelsen, serveringstillståndet, livsmedelskontroll och byggnationen.

Det nya avtalet om kontaktcenterplattform som implementeras under hösten ger möjlighet till förbättrad service för företagare också. Kontaktcenter förenklar "talsvarstrådet" så att företagarna får en egen ingång och enklare att nå rätt handläggare snabbare.

Kontaktcenter deltar i olika forum och initiativ för att förenkla kontaktvägarna för företagare bl.a. rätt väg in som drivs av näringslivsgruppen på SLK, nattlivsstrategin som drivs av Kulturförvaltningen, gemensam digital service SLK IT.

Kontaktcenter fortsätter att i samverkan med olika förvaltningar bidra med information om hur man går tillväga för att göra ändringar på stadens hemsida för näringslivet. Det fortsatt ett stort och grundläggande förbättringsområde för staden att erbjuda enkel och lättillgänglig information för företagare om vilken instans som äger frågan och vem som ska kontaktas. Detta gäller fortsatt inte minst olika tillståndsfrågor det är svårt att få till en samordnad process som är känd både inom staden och kommunicerad till företagarna.

Hur effektiviserar och utvecklar nämnden kontaktvägar för företag?

Se ovan

Beskriv samverkan med berörda nämnder i tillstånd- och tillsynsprocesser för att erbjuda en sammanhållen och förenklad myndighetsutövning.

Kontaktcenter arbetar med följande förvaltningar som har tillsyns- och myndighetsutövningssupdrag för företag:

- Trafikkontoret (Kontaktcenter har delegation från Trafikkontoret att fatta myndighetsbeslut)
- Miljöförvaltningen (informerar och vägleder)
- Stadsbyggnadskontoret (informerar och vägleder)
- Socialförvaltningen (informerar och vägleder)

Därutöver har vi i uppdrag från Stockholm Business Region att informera och vägleda till rätt instans även i de tillståndsgivningsprocesser där vi inte har ett formellt uppdrag från berörd förvaltning.

Ett område med få tillstånd men desto mera krånglig hantering gäller tillstånd för att nyttja markområde inom naturreservat, där tillståndet såväl kan omfatta stadsbyggnadskontoret och miljöförvaltningen som och exploateringskontoret och trafik- och fastighetskontoren.

Hur säkerställs att Kontaktcenters medarbetare har god kunskap om företagens vardag och behov?

Samtliga medarbetare som jobbar med näringslivsfrågor på Kontaktcenter har genomgått den första staden övergripande näringslivsutbildningen.

I kontakten med företagare får och ger medarbetarna på Kontaktcenter information om företagarnas behov och kan sedan ge vidare till tillståndsgivande förvaltningar var informationen är otydlig eller arbetssätt som försvårar.

Förvaltningarna ger i samverkan med Kontaktcenter regelbundet utbildning kring aktuella frågeställningar eller kommande nyheter. Kontaktcenters kunskapsdatabas som stöd till servicehandläggarna uppdateras kontinuerligt för högsta kvalitet i servicen.

Verksamheten följer regelbundet upp varje medarbetares bemötande och lösningsgrad och i de fall det behövs får medarbetaren individuell utbildning.

Beskriv nämndens arbete med att förbättra resultat inom NKI.

Kontaktcenter fortsatt under hösten i SLKs NKI-möten och medverkar vid uppföljningen av NKI-resultaten. Uppdraget i samverkan med SBK startade i maj och har trimmats under perioden. Upplevelsen hittills är företagarna har ställt sig positiva till kontakten med Kontaktcenter och att man fått svar på flera frågor vid samma tillfälle. Vår egen kundnöjdhetsmätning visar samma tendens.

Därutöver har Kontaktcenter en egen kundundersökning/mätning där vi följer upp efter genomfört samtal. Sedan maj har endast 15 företagare och 96 invånare svarat på enkäten men av dessa är 82 % nöjda med servicen som helhet.

Beskriv samarbetet med andra nämnder i arbetet med etableringen av International House

Kontaktcenter har vid flera tillfällen kontaktat de som varit ansvariga för International house på SLK och SBR för att fråga hur vi kan bidra. Vi har också varit remissinstans vid tjänsteutlåtande om International House.

Kontaktcenter kan för målgruppen framför allt bidra med kompletterande och fördjupad kunskap inom bl.a. förskola, skola och parkering.

### **Övriga upplysningar**

Klicka här för att ange text.