

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.

Nämnd
Service-nämnden
Kontaktperson för eventuella följdfrågor
Marie Havdrup
Telefon
08-50811600
E-post marie.havdrup@stockholm.se

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 under 2022 med utveckling av Kontaktcenter Stockholms service till företag.

Kontaktcenter har under året startat flera nya uppdrag inriktade mot näringslivet. KC svarar numera på frågor om:

- Uteserveringar
- Tillfälliga markupplåtelse
- Fasta torgplatser
- Bygglovsfrågor

Detta kombinerat med våra befintliga uppdrag kommer att öka servicen mot företagarna då de olika ärenden hänger ihop och näringslivet får en mer sammanhållen servicekedja inom områden som t.ex. uteservering där vi idag svarar både på frågor om markupplåtelsen, serveringstillståndet, livsmedelskontroll och byggnation.

I samband med övergången till ny kontaktcenterplattform har det skapats en egen ingång i talsvaret för företagare.

Samtliga medarbetare som jobbar med näringslivsfrågor på Kontaktcenter har genomgått den första stadenövergripande näringslivsutbildningen "Staden och näringslivet".

Därutöver pratar medarbetarna på Kontaktcenter med företagare varje dag och flaggar till tillståndsgivande förvaltningar när det är otydlig information eller processer som man ser kan förbättras.

Medarbetarna går kontinuerligt repetitionsutbildningar där förvaltningarna informerar om sådant som är aktuellt, men också om vad som är på gång.

Kontaktcenter har en omfattande kunskapsdatabas som kontinuerligt underhålls och förvaltningarna kan även skriva nyheter direkt in i kunskapsdatabasen för att underlätta snabb och direkt kommunikation.

Varje medarbetare följs upp på bemötande och lösningsgrad och i de fall det behövs får medarbetaren individuell coaching.

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 har också hjälpt flera förvaltningar med information om hur man går tillväga för att göra ändringar på stadens hemsida för näringslivet. Det är tydligt att det är en oerhört krånglig, stelbent och för många okänd process, där det även är oklart vem som är ansvarig och vem man ska kontakta.

Kontaktcenter deltar i SLKs NKI-möten och följer noga utvecklingen på NKI. De förvaltningar som anlitat KC har haft en bra NKI-utveckling över åren och även SBKs NKI har utvecklats positivt efter att de börjat anlita Kontaktcenter.

Därutöver har Kontaktcenter en egen NKI-mätning där vi följer upp efter genomfört samtal. Där ligger de svarsgrupper som hanterar företagsfrågor på betyg 4 (5) eller högre.

Övriga upplysningar

Klicka här för att ange text.