



Stockholms
stad



Rapport

Etableringsservice

December 2022

Rapport Etableringservice

December 2022

Madeleine Duggin

Näringslivsutvecklare – Stockholm Business Region

Madeleine.duggin@stockholm.se

Dnr SBR 2022/55

Innehåll

Inledning	4
Bakgrund	5
Definitioner.....	6
<i>Etableringsservice</i>	6
<i>Etableringsservice vid samhällsfastigheter</i>	6
<i>Etableringsservice vid kommersiella verksamheter</i>	7
Syfte och mål	7
Ansvarsfördelning inom staden	7
Samordningsuppdrag	8
Genomförda aktiviteter enligt handlingsplan	8
Samverkansforum.....	8
<i>Utvärdering och utveckling av forum</i>	9
Bemanning av funktioner och kontaktvägar	10
Kommunikation	10
<i>Extern kommunikation</i>	10
<i>Intern kommunikation</i>	12
Utvärdering och uppföljning av ärenden.....	14
<i>Följa pågående ärenden – ärendehanteringssystem</i>	14
<i>Utvärdering av kundupplevelse</i>	15
Nämnder och bolag	16
Exploateringsnämnden	16
Idrottsnämnden.....	17
Socialnämnden,	17
Stadsbyggnadsnämnden,	18
Stockholm Business Region (SBR)	18
Utbildningsnämnden	19
Äldrenämnden	19
Etableringsförfrågningar	19
Kommersiella etableringar	19
Etableringar samhällsfastigheter	20
Utmaningar och utveckling inför 2023 .Fel! Bokmärket är inte definierat.	

Intern förankring av etableringsservicen **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Strategiska principer för etableringar ... **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Omvärldsbevakning **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Närmare samarbete med fastighetsägare **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Förutsättningar och budgetuppdrag **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Inledning

Stockholm har Sveriges mest omfattande och diversifierade näringsliv. Stockholms stad arbetar löpande med att både stärka förutsättningarna för företagen i allt från kompetensförsörjning till platsmarkandsföring och goda urbana förutsättningar. Befintliga företag ska ges goda förutsättningar att växa och Stockholm ska attrahera etablering av nya företag. Grunden för arbetet är stadens näringslivspolicy som ska vara vägledande för samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Etablering av nya företag är en viktig del i tillväxtarbetet. Under 2022 har därför en gemensam etableringsprocess ”servicekedja” implementerats i staden. Arbetet bygger på de underlag för servicekedjor som staden tog fram under 2019. Stockholm Business Region (hädanefter benämnt som SBR) har löpande kontakter med näringslivet och har tillsammans med exploateringsnämnden en särskild roll som samordnare för etableringsservicen. Under året har SBR tillsammans med exploateringsnämnden tagit fram en handlingsplan som distribuerats och realiserats med övriga nämnder och bolag inom uppdraget. Handlingsplanens syfte har varit att utveckla etableringsservicen inom staden och säkerställa att kontaktvägar för etablering är tydliga och effektiva. En viktig del av etableringsservicen är samverkan mellan nämnder och bolag därför har fyra nätverksforum startats upp och prövats under året.

1. Nätverksforum för etableringsservice
Ett forum informationsdelning och gemensamt arbete för alla i staden som arbetar med etableringsservicen (spår 1 och 2)
2. Forum för portföljanalys inom samhällsfastigheter
Ett forum för etableringslotsar och andra kontaktpersoner som arbetar med etableringar inom Samhällsfastigheter (spår 1)
3. Forum för mark- och byggfrågor
Ett forum för mark- och byggfrågor kopplade till kommersiella etableringar (spår 2)
4. Forum för strategisk analys
Ett forum för strategisk analys av kommersiella etableringar (spår 2)

Samtliga forum har varit aktiva under året och flertalet etableringsförfrågningar har testats inom etableringsservicen. Inom samhällsfastigheter har 10 förfrågningar varit aktiva under året (en del av dessa initierades innan 2022) och inom kommersiella etableringar har 26 förfrågningar av olika storlek och karaktär inkommit (november 2022). Av dessa har två beslut om etablering fattats inom Samhällsfastigheter och inom kommersiella etableringar finns i november månad 4 färdiga etableringar och 16 aktiva förfrågningar där arbete pågår.

Exploateringsnämnden och SBR har tillsammans varit ansvariga för att utveckla och samordna arbetet med etableringsservicen under inrådan av stadsledningskontoret.

Bakgrund

Stockholm har Sveriges mest omfattande och diversifierade näringsliv. Stockholms stad arbetar löpande med att både stärka förutsättningarna för företagen i allt från kompetensförsörjning till platsmarkandsföring och goda urbana förutsättningar. Grunderna för arbetet är fastlagt i stadens näringslivspolicy. För företagen finns dock fortsatt många utmaningar. Pandemin har inneburit en prövande tid för många företag i Stockholmsregionen och de ekonomiska trenderna spår dystra tider framåt. I Stockholms stads budget för 2022 står beslutat att staden ska stärka sitt arbete för att öka företagsklimatet i Stockholm. Befintliga företag ska ges goda förutsättningar att växa och Stockholm ska attrahera etablering av nya företag. Grunden för arbetet är stadens näringslivspolicy som ska vara vägledande för samtliga nämnder och bolagsstyrelser. Policyn beskriver vilket arbete som ska göras och fördelar ansvaret till respektive organ. Utöver de specifika områden som staden ska arbeta med beskriver näringslivspolicyn hur kunskapen och förståelsen för näringslivet inom stadens verksamheter ska stärkas. Ambitionen är fler ökade kontakter för att förstå näringslivets behov i staden och lokalt, ökat samarbete internt och unisont hjälpande bemötande i kontakten med företag.

Stadens verksamheter har under året styr mot verksamhetsområdesmålet ” Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv”. Stadens medarbetare ska verka med ett näringslivsperspektiv

oavsett funktion i staden och ha en tillmötesgående och problemlösande inställning till företagets etablering och utveckling.

Arbetet med att ta fram en gemensam etableringsprocess för företag påbörjades under 2019 med syfte att ta fram en struktur med en samlad organisation med lotsfunktioner och samordningsfunktioner som bidrar till fler företagsetableringar och externa utförare samt att fler aktörer bidrar till stadens försörjning av samhällsfastigheter. Under 2020 fastställdes stadsövergripande etableringsprocesser ”servicekedjor” för etableringsförfrågningar. Förfrågningarna har delats in i två spår, ”etableringsförfrågningar avseende samhällsfastigheter” och ”etableringsförfrågningar avseende kommersiell verksamhet.” Processen är dock utformad så att spår och inriktningar ska kunna anpassas och ändras utifrån rådande förutsättningar och stadens prioriteringar. Under 2022 har arbetet med ”servicekedjor” implementerats i staden och även påbörjat ett namnbyte till ”etableringskedjor” och ”etableringsservice” som mer tydligt beskriver uppdraget.

Budget 2022 om servicekedjor

I staden budget för 2022 framgår att stadens nämnder och bolagsstyrelser ska vidareutveckla organisation och processer för professionella etableringstjänster inom uppdraget serviceskedjor. Kommunstyrelsen ska stötta arbetet med att utveckla den professionella etableringsservice (servicekedjor) som implementerats. Arbetet ska ske genom en samlad organisation med lotsfunktioner och samordningsfunktioner som bidrar till fler företagsetableringar och externa utförare samt att fler aktörer bidrar till stadens försörjning av samhällsfastigheter.

Definitioner

Etableringsservice

Etableringsservicen är det samlade serviceerbjudande som vi ger till verksamheter som vill etablera sig i Stockholm. Inom etableringsservicen arbetar staden i en etableringskedja, där det finns utpekade kontaktpersoner på stadens förvaltningar och bolag. Internt i staden kallat ”servicekedjor” och ”etableringskedjor”.

Etableringsservice vid samhällsfastigheter

Etableringsservice vid samhällsfastigheter är det serviceerbjudande vi har till verksamheter och byggaktörer som vill etablera sig och byggaktörer inom samhällsfastigheter. Internt i staden kallat ”spår 1”.

Etableringsservice vid kommersiella verksamheter

Etableringsservice vid kommersiella verksamheter är det serviceerbjudande vi har till verksamheter som vill etablera sig inom kommersiell verksamhet. Internet i staden kallat ”spår 2”.

Syfte och mål

Syftet med stadens etableringsservice är att bidra till målet i stadens näringslivspolicy om att Stockholm ska ha Sveriges bästa företagsklimat år 2025 och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv. Det ska vara lätt för företag att etablera sig och växa i Stockholm.

För att möjliggöra detta har ett antal förväntade resultat formulerats för etableringsservicen.

- Staden har en tydlig organisation och har etablerat effektiva kontaktvägar och etableringskedjor för företag.
- Etableringsservicen bygger på en process som är flexibel och som kan anpassas efter förutsättningar och prioriteringar.
- Staden har tydliga ingångar och har en tydlig behovsbild som är kommunicerbar både internt och externt samt kan bäras av alla aktörer i staden.
- Etableringsservicen genomsyras av en kultur där medarbetarna har en tillmötesgående och problemlösande inställning till företagets etablering och utveckling i Stockholm.
- Genom fastslagna roller och ansvar är beslutsgången för ett ärende tydligt och transparent.
- Ansvariga funktioner finns utpekade på berörda nämnder och bolag och ingår i stadsövergripande etableringskedjor.
- Olika forum för samverkan inom staden är inrättade där förfrågningar bedöms och prioriteras.
- Det finns en stadsövergripande funktion som följer upp stadens ambitioner med externa aktörer/företag.

Ansvarsfördelning inom staden

Uppdraget med Etableringsservice involverar många av stadens nämnder och bolagsstyrelser som kan bli involverade i en etableringsprocess. Utpekade kontaktpersoner ska finnas på: enskede-årsta-vantör stadsdelsförvaltning (representerar övriga stadsdelar), exploateringskontoret, fastighetskontoret,

idrottsförvaltningen, socialförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, stadsledningskontoret, SBR, Skolfastigheter i Stockholm, trafikkontoret, utbildningsförvaltningen samt äldreförvaltningen. Fler kontaktpersoner på andra förvaltningar och bolag ska kunna tillkomma löpande om och när behov uppstår.

Samordningsuppdrag

I budget 2022 framgår att exploateringsnämnden (ExplN) och Stockholm Business Region (SBR) tillsammans ska leda, utveckla och samordna stadens etableringsservice och ha sammankallande funktioner i de fyra forum som är specifikt kopplade till uppdraget.

Genomförda aktiviteter enligt handlingsplan

Under våren tog exploateringsnämnden och SBR tillsammans med stadsledningskontoret fram en handlingsplan för arbetet med etableringsservicen under 2022. Handlingsplanens syfte har varit att utveckla etableringsservicen inom staden och säkerställa att kontaktvägar för etablering är tydliga och effektiva. Aktiviteterna i handlingsplanen bygger på de rapporter om servicekedjor som staden tog fram 2019. Nedan redovisas genomförda aktiviteter under året.

Samverkansforum

Till etableringsservicen har fyra forum för samverkan startats upp. I varje forum finns möjlighet att lyfta frågor eller beslut till stadens näringslivsgrupp och vid behov till forumet FC/BC Näringsliv. Bemanning av forum är upp till varje förvaltning och bolag att besluta om, när deltagare i forum slutar, byts ut eller läggs till ska detta meddelas till SBR som uppdaterar kontaktlistor för forumen på samarbetsytan för etableringsservice.

1. Nätverksforum för etableringsservice

Ett forum för informationsdelning och gemensamt arbete för alla i staden som arbetar med etableringsservicen

Sammanställande är exploateringskontoret och SBR. Primära deltagare i forumet är etableringslotsar på förvaltningar och bolag samt kontaktpersoner på förvaltningar och bolag som ingår i etableringskedjan. Forumet har haft fyra träffar under året och fokus har varit på generell informationsdelning och framtagandet av gemensamt kommunikationsmaterial till

externa webben, en gemensam samarbetsyta samt underlag för att kunna följa etableringsförfrågningar och utvärdera kundnöjdheten med etableringsservicen.

2. Forum för portföljanslys inom samhällsfastigheter
Ett forum för etableringslotsar och andra kontaktpersoner som arbetar med etableringar inom samhällsfastigheter (spår 1)

Sammanställande är exploateringskontoret. Primära deltagare har varit etableringslotsar kopplade till samhällsfastigheter, exploateringskontoret, fastighetskontoret samt Skolfastigheter i Stockholm. Under året har forumet haft fyra inplanerade möten, två har genomförts och två har skjutits upp.

3. Forum för mark- och byggfrågor
Ett forum för mark- och byggfrågor kopplade till kommersiella etableringar (spår 2)

Sammanställande är exploateringskontoret. Primära deltagare är kontaktpersoner på exploateringskontoret, stadsbyggnadskontoret och SBR. Forumet har setts fyra gånger under året. Fokus har varit på etableringsförfrågningar där mark efterfrågas och ingen tydlig geografisk placering finns med i förfrågan.

4. Forum för strategisk analys
Ett forum för strategisk analys av kommersiella etableringar (spår 2)

Sammanställande är SBR. Primära deltagare är kontaktpersoner på exploateringskontoret, stadsbyggnadskontoret, SBR och stadsledningskontoret. Forumet har samlats sex gånger under året och fokus har varit att identifiera vilka underlag som finns i staden för strategisk analys, vilka underlag som ska tas fram samt etableringsförfrågningar som varit strategiskt intressanta för Stockholm stad.

Utvärdering och utveckling av forum

I december månad ska samtliga forum utvärderas och vid behov anpassas efter nya förutsättningar och budgetuppdrag. Förändringar ska sammanställas och presenteras i en handlingsplan för 2023.

Bemanning av funktioner och kontaktvägar

Funktionen som etableringslots har bemannats på SBR, äldreförvaltningen, utbildningsförvaltningen, socialförvaltningen samt idrottsförvaltningen. Samtliga har också pekat på eller skapat en funktionsbrevlåda för etableringsförfrågningar. Etableringslotsen är förvaltningar och bolags ingång i etableringsfrågor. Övriga förvaltningar och bolag har en eller flera kontaktpersoner som är ingång vid etableringsfrågor. Uppdaterad lista med samtliga kontaktpersoner inom uppdraget finns på stadens samarbetsyta för etableringsservice. Varje förvaltning och bolag ansvarar för att meddela SBR när kontaktpersoner ändras.

Samtliga kontaktpersoner och etableringslotsar har också andra arbetsuppgifter i staden och det är svårt att göra en uppskattning av nerlagd arbetstid. En grov uppskattning är att cirka 5 -10 procent av arbetstid har lagts på etableringsservicen. Ett undantag är etableringslots på SBR som också haft samordningsansvar för hela arbetet med etableringsservicen.

Kommunikation

Under året har ett betydande fokusområde för arbetet med etableringsservice varit både extern och intern kommunikation.

Extern kommunikation

Det ska vara enkelt för företagare som vill etablera sig i Stockholm eller flytta verksamhet inom Stockholm att få information och kontakt med staden. Under året har därför det externa kommunikationsmaterialet utvecklats.

Företagsservice – Etablera ditt företag i Stockholm

Under våren har en ny webbdel på företagsservice tagits fram [”Etablera ditt företag i Stockholm”](#). Här finns samlad information till företagare om tillgängliga lokaler, behovsanalyser, köpa eller hyra mark och kontaktuppgifter samt kontaktformulär till etableringslots. För samhällsbyggare och utförare finns specifika områdessidor från äldreförvaltningen, utbildningsförvaltningen, socialförvaltningen och idrottsförvaltningen.

Bild 1 – Etablera ditt företag i Stockholm

Bygga eller driva samhällsfastigheter >

Är du intresserad av att bygga eller driva en samhällsfastighet?



Hitta lokal till ditt företag >

Både Stockholms stad och andra aktörer erbjuder en rad olika alternativ.

Etablera eller omlokalisera företag >

Du som vill etablera dig i Stockholm kan få stöd och information.



Köpa eller hyra mark >

Har du sett ett område eller en tomt som skulle passa för ditt företag?

Presentationsmaterial

För presentationer om Etableringsservicen finns en gemensam powerpoint presentation framtagen. I presentationen finns bland annat enkelt visualiserade processkedjor som beskriver de olika stegen i varje etableringskedja på ett överskådligt sätt.

Presentationen är tänkt att kunna användas både vid extern kommunikation av stadens Etableringsservice och för intern förankring och spridning inom staden. Presentationen finns tillgänglig för alla på [samarbetsytan för Etableringsservice](#).

Bild 2 – Gemensam PPT mall ”Etableringsservice”



Etableringsguide på engelska

SBR har tagit fram en etableringsguide till Stockholm på engelska. Under året har guiden också kompletterats med en guide specifikt

Klicka eller tryck här för att ange text.

12 (21)

för brittiska företag. Syftet med den engelska guiden är att vara ett komplement till vår externa kommunikation som kan användas vid internationella forum och förfrågningar. Guiden finns tillgänglig på hemsidan som administreras genom SBR.

Bild 3 – Establishment Guide



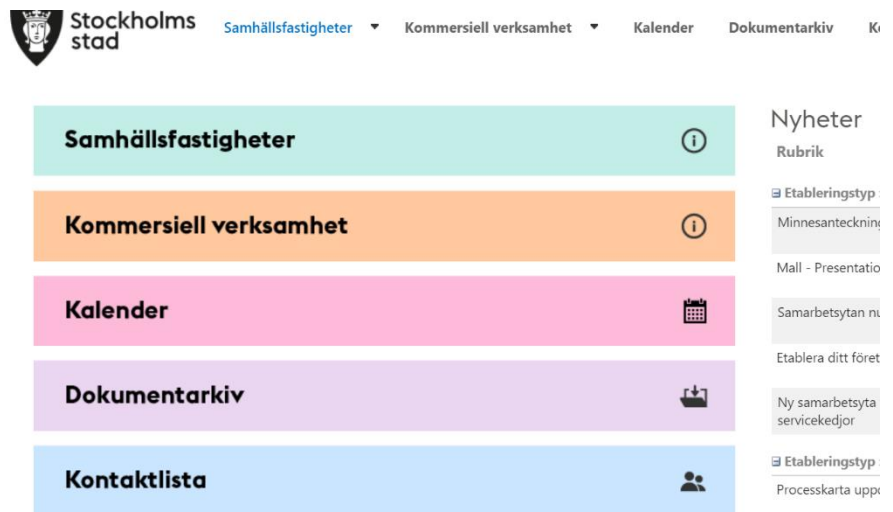
Intern kommunikation

Att bygga upp och utveckla den interna kommunikationen har varit en stor prioritet under 2022. Alla stadens verksamheter som har kontakt med företagare på olika sätt behöver enkelt kunna hitta och få information om stadens etableringsservice.

Samarbetsyta för etableringsservice

En samarbetsyta för etableringsservicen har tagits fram under våren tillsammans med serviceförvaltningen. [Samarbetsytan är en samlingsplats för all information och ärenden som är kopplade till stadens etableringsservice.](#) På samarbetsytan finns generell information om etableringsservicen, FAQ, visualiserade processkedjor, kontaktuppgifter, kalendarium, aktuella ärenden samt ett dokumentbibliotek med styrdokument, rapportunderlag, gemensamma mallar och minnesanteckningar. De delar som innehåller generell information är öppen för alla inom staden. De delar som innehåller minnesanteckningar från forum och aktuella ärenden är behörighetsstyrda så att endast de medarbetare i staden som ska se informationen kan ta del av den. Utvecklingsmöjligheter för att samarbetsytan också ska kunna användas som ett enklare ärendehanteringssystem har identifierats.

Bild 4 – Samarbetsytan för etableringsservice



FAQ

Många företagare kontaktar kontaktcenter och företagslotsen som en första ingång till staden. För att företagslotsen ska ha uppdaterad och korrekt information har en FAQ kring etableringsservicen tagits fram under året och publicerats på samarbetsytan. FAQ uppdateras löpande av etableringslotsar och andra kontaktpersoner för uppdraget. FAQ ska också kunna användas av andra förvaltningar och bolag när frågor kommer.

Intern spridning i stadens verksamheter

Det kommunikationsmaterial som har tagits fram och utvecklats under våren har etableringslotsar och kontaktpersoner börjat använda för att internt i staden presentera och förankra uppdraget med etableringsservice. Flertalet presentationer inom staden har genomförts bland annat på stadsbyggnadskontoret, fastighetskontoret, kulturförvaltningen, socialförvaltningen och S:t Erik Markutveckling AB och i FC/BC. Arbetet med att internt förankra etableringsservicen kommer att behöva fortsätta även kommande år.

Bild 5 – Exempel på kommunikationsmaterial för spridning



Utvärdering och uppföljning av ärenden

Etableringsförfrågningar sker i ett tidigt skede från företagen och ofta långt innan tillståndsansökningar eller andra kontakter med kommunen sker. Det är därför särskilt viktigt att servicen fungerar och att företagen får en positiv bild av staden som samtalspart oavsett om etablering sker eller inte. Under hösten har arbete påbörjats med att se över hur varje förvaltning och bolag ska kunna följa pågående ärenden i etableringskedjan och även utvärdera företagets upplevelse av kontakten under etableringsförfrågan.

Följa pågående ärenden – ärendehanteringssystem

En behovsanalys har genomförts där det tydligt framkom att det är viktigt att involverade förvaltningar och bolag enkelt ska kunna följa ett pågående etableringsärende. Behoven som framkommit är:

- En sammanhållen överblick över ärenden som hanteras i staden.
- En rutin som är hållbar över tid och som säkerställa att "ärendelista" uppdateras.
- Möjlighet till smidig gemensam ärendedragning.
- Säkerställa att ärenden som hanteras i staden inte faller mellan stolarna när de vandrar mellan olika förvaltningar och bolag.
- Samla statistik över inkomna etableringsförfrågningar och antal genomförda etableringar.

Ett renodlat ärendehanteringssystem likt CRM innebär en ökad kostnad för staden, samtidigt som det kräver en aktiv systemförvaltning. Baserat på mängden inkomna förfrågningar som

inkommit under året till etableringslotsar är bedömningen att ett sådant system inte på nuvarande tidpunkt är kostnadsmässigt berättigat eller nödvändigt.

På samarbetsytan för etableringsservice har under hösten två separata sidor för aktuella ärenden skapats, *Aktuella ärenden samhällsfastigheter och aktuella ärenden kommersiella förfrågningar*. Här kommer etableringslotsar kunna skriva in alla inkomna ärenden som är pågående i staden. En avgränsning är att förfrågan ska bestå i mer kontakt än ett enkelt mailsvar av karaktären ”Söker du en ledig lokal i Stockholm City finns marknadsplatser listade här” Etableringsförfrågningar uppdateras löpande med information och nästa steg samt taggas med aktuell status så som aktiv, vilande, avslutad – etablerad eller avslutad – ej etablerad.

Inför 2023 förbereds ett förslag att inom kommersiella etableringar införa ett stående 30 minuters möte varannan vecka för ärendedragning och prioritering av inkomna förfrågningar. Förslaget kommer sammanställas i handlingsplan för 2023.

Utvärdering av kundupplevelse

Under hösten har ett förslag på nöjd kundnöjdhetsutvärdering av etableringsservicen arbetats fram. Syftet med enkäten är att förstå hur företaget upplevde kontakten med staden inom etableringsservicen. Företagare som behöver tillstånd och upplåtelser för sin verksamhet kommer ha kontakt med staden flera gånger och få besvara NKI mätningar, men för att vi ska förstå etableringsservicens styrkor och utmaningar behöver vi mäta tidigare än så. Enkäten ska skickas ut av etableringslots, en månad efter att etableringsförfrågan inkommit samt efter tre månader om ärende fortfarande pågår. På så vis kan vi vid givna nedslag i tid mäta företagets upplevelse av etableringsservicen. Enkäten är tänkt att vara helt färdig och tas i bruk från januari 2023. Ett utkast på enkätfrågor är under beredning i Nätverksforum för etableringskedjor.

Följande enkätfrågor är med i förslaget:

- Kontaktuppgifter och bakgrundinformation om företag
- Gällde förfrågan - Förfrågan för etablering i Stockholm/förfrågan om omlokalisering i Stockholm
- Etablerade i Stockholm nu Ja, nej pågående, nej avslutad

Klicka eller tryck här för att ange text.

16 (21)

Hur nöjd var du med... Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd.

Hur nöjd var du med:

...Möjligheten att komma i kontakt med rätt personer i staden?

...Möjligheten att komma i kontakt med rätt personer utanför staden, t.ex. fastighetsägare?

...Hur vi informerade om processen och de kommande stegen för din förfrågan?

...Informationen på vår webbplats?

...Vår kunskap om ämnesområdet?

...Vår förmåga att förstå dina önskemål och din förfrågan?

...Vår förmåga att ge råd och vägledning om nästa steg?

...Vår attityd mot dig?

...Vårt engagemang i din förfrågan?

...Hur nöjd är du såhär långt med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?

Nämnder och bolag

Exploateringsnämnden

Tillsammans med SBR har exploateringskontoret haft samordningsuppdraget för etableringsservicen. Uppdraget har inneburit att ta fram rutiner och struktur, ta fram verktyg, sammankalla till forum och på andra sätt samordna och utveckla stadens arbete med etableringsservicen. Uppdraget har bemannats av fyra kontaktpersoner från exploateringskontoret, både från kontorets stab och projekten, som delat på uppdraget att sammankalla och delta i forum samt på arbetet i de olika spåren med kommersiella etableringar respektive samhällsfastigheter. Kontaktpersonerna har därutöver agerat ingångar till nämnden vid etableringsförfrågningar från etableringsservicen. Merparten av förfrågningar att bygga samhällsfastigheter kommer in till nämnden via redan upparbetade kontaktvägar, bland annat nämndens funktionsbrevlåda och stadens kontaktsida för byggverksamhet. Flera aktörer inom utveckling av samhällsfastigheter är etablerade och har sedan tidigare goda kunskaper och möjligheter att inkomma med sina förfrågningar. Länkar till sidan för byggverksamhet har under året skapats på stadens webbsida för företagservice. Ett par förfrågningar inom samhällsfastigheter har inkommit via nämndens etableringslotsar som då kunnat lotsa dem till rätt förvaltning eller till Forum för portföljansly. Under året har ett tjugotal etableringsförfrågningar kommit via etableringsservicen för

kommersiella ärenden. Därutöver inkommer under ett år många fler förfrågningar till exploateringskontoret gällande etableringar, men övriga förfrågningar har kommit till nämnden via tidigare upparbetade kanaler. Nämnden för sedan tidigare statistik bland annat över antalet markanvisningar till arbetsplatser. Under hösten har kontoret planerat för hur information om etableringsservicen ska fortsätta att spridas inom verksamheten, exempelvis finns plan för frukostmöten och presentation på avdelningsmöten.

Idrottsnämnden

Idrottsförvaltningens registratur -idrott@stockholm.se fungerar som kontaktväg in vid etableringsförfrågan. Registraturet förmedlar därefter förfrågan vidare internt till rätt kontaktperson. Inom etableringsservicen är kontaktpersoner sakkunniga inom olika områden som besvarar och vid behov lyfter vidare etableringsförfrågningar i interna forum samt i forum inom etableringsservicen. Kontaktpersonen har under året deltagit flera forum inom etableringsservicen såsom forum för portföljanslys och nätverksforum för Etableringsservice. Därtill har förvaltningen interna forum såsom Idrottsförvaltningens planeringsforum där etableringsförfrågningar behandlas. Totalt har förvaltningen under 2022 arbetat med fem etableringsförfrågningar där nämnd beslutat om avsiktsförklaring och eller hyresavtal. Under året har också underlag till *Etablera ditt företag i Stockholm - Bygga idrottsanläggningar eller utföra idrottsverksamhet* tagits fram.

Socialnämnden

Under 2022 har det till etableringsservicen kopplats på en kontaktperson från kompetenscenter funktionshinder och socialpsykiatri. Denne har agerat etableringslots och har deltagit i stadens nätverksforum för etableringsservice och i forum för portföljanslys under 2022. En funktionsbrevlåda har skapats Funktion.sof.etableringslotsfunk@stockholm.se. Nämnden har tagit fram underlag till *Etablera ditt företag i Stockholm*, men underlaget har ännu inte publicerats.. Under året har ett tiotal förfrågningar från byggherrar och leverantörer har inkommit. Hälften av förfrågningarna har besvarats genom mailväxling och utskick av Boendeplanen SoL och LSS och hälften av förfrågningarna har lett fram till ett fysiskt eller digitalt möte där fler representanter från socialförvaltningen deltagit. Det finns i nuläget (november) pågående projekt för 735 lägenheter i bostad med särskild service SoL och LSS. Under året har nämnden arbetat med att internt inom förvaltningen sprida informationen om etableringsservice bland annat till kompetenscenter funktionshinder och socialpsykiatri på enhetsmöten och vid introduktion av nyanställda.

Stadsbyggnadsnämnden

Under året har en strateg på stadsbyggnadskontoret varit kontaktperson för etableringsservicen och deltagit i samtliga forum. Utöver stadsbyggnadsnämndens ordinarie kontaktvägar har kontaktpersonen kunnat lotsa etableringsförfrågningar inom förvaltningen. Stadsbyggnadsnämnden har aktiverats i arbetet med att ta fram underlag till webben *Etablera ditt företag i Stockholm* och säkerställt att det finns tydliga kopplingar till övriga webbdelar inom stadsbyggnad. Under ett år kommer många förfrågningar till stadsbyggnadskontoret som är kopplade till etableringar framför allt inom bygglov. Inom ramen för etableringsservicen har nämnden hanterat och stöttat i ett tjugotal förfrågningar.

Stadsbyggnadskontoret har under året börjat använda kontaktcenter (företagslotsen) för frågor om bygglov, därtill finns möjligheten att boka möten med enskilda handläggare på förvaltningen i mer komplexa frågor. Nämnden har även infört e-tjänst för ansökan om bygglov som framförallt vidareutvecklats under 2022. Slutligen har personal inom bygglov deltagit i extern utbildning med fokus på kommunikation och bemötande.

Stockholm Business Region (SBR)

Samordningsuppdraget med etableringsservicen har under året bemannats av en samordnare som också haft uppdraget att vara etableringslots. Uppdraget har inneburit att ta fram rutiner och struktur, ta fram verktyg, sammankalla till forum och på andra sätt samordna och utveckla stadens arbete med etableringsservicen.

Uppdraget som etableringslots har inneburit att bemanna etableringskedjan för kommersiella ärenden ”spår 2”.

Etableringslotsen har tagit emot inkomna etableringsförfrågningar genom: ett kontaktformulär på stadens webbplats för företag, genom att förfrågningar vidarebefordras från andra förvaltningar eller bolag samt internationella förfrågningar genom dotterbolaget Invest Stockholm och Business Sweden. En funktionsbrevlåda för etableringsservice har tagits fram och bevakas av etableringslots – etableringsservice@stockholm.se. Under året har 26

etableringsförfrågningar inkommit, samtliga är kommersiella förfrågningar och av dessa är fyra (november 2022) färdiga etableringar. Därtill har SBR genom Stockholm Business Alliance (SBA) landat 17 stycken etableringar av internationella bolag i Stockholms stad (se vidare under stycket ”Internationella etableringar”). Etableringslots har under våren tagit fram underlag till stadens webb – *Etablera ditt företag i Stockholm* samt agerat stöd och bollplank till andra förvaltningar inom uppdraget som skapat områdesspecifikt underlag till webben. Under hösten har arbetet med att presentera och sprida etableringsservicen pågått

både internt inom koncernen, men också externt för flera kommuner inom SBA.

Utbildningsnämnden

Nämnden ingår i stadens samlade Etableringsservice och har under året arbetat för att ge stöd och information till företag som vill etablera fristående förskolor och skolor. Även privata fastighetsägare som vill hyra ut skolfastigheter har kunnat få information och stöd. Förvaltningen representeras i etableringsservicens forum av en utsedd etableringslots. Extern webbkommunikation med tillhörande funktionsbrevlåda har inrättats på *Etablera ditt företag i Stockholm - Bygga eller hyra ut lokaler för pedagogisk verksamhet* i syfte att underlätta för näringslivet. Under året har inga etableringsförfrågningar kommit in via de kontaktvägar som är upprättade med funktionsbrevlåda utan de förfrågningar som kommer in har hanteras inom ordinarie linjeverksamhet. Två etableringsförfrågningar har varit aktuella inom forum för portfölj analys.

Äldrenämnden

Äldrenämnden har bemannat etableringsservicen med en strateg som deltar i nätverksforum för etableringsservice samt i forum för portföljanalys. Två anställda har under året delat på funktionen som etableringslots och bevakat den funktionsbrevlåda - Funktion.ALD.etableringslotsaldre@stockholm.se som tagits fram. Totalt har funktionsbrevlådan mottagit sex förfrågningar. Samtliga av övergripande karaktär som inte gått vidare. Nämnden har sedan tidigare en etablerad process för årlig stadsövergripande äldreboendeplan. Nämnden har tagit fram kommunikationsunderlag till *Etablera ditt företag i Stockholm - Bygga eller starta boende för äldre - Stockholms stad*. Äldreförvaltningen har presenterat etableringsservice inom förvaltningen samt för referensgruppen för äldreboendeplanering.

Etableringsförfrågningar

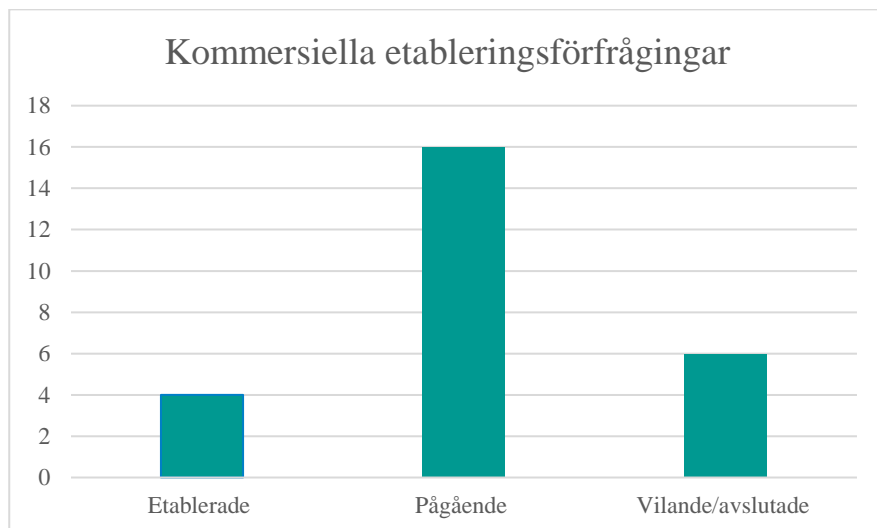
Under året har etableringskedjan hanterat ett fyrtiotal etableringsförfrågningar, av dessa har två tredjedelar varit kommersiella förfrågningar och en tredjedel förfrågningar gällande samhällsfastigheter.

Kommersiella etableringar

Det har inkommit 26 kommersiella etableringsförfrågningar under året (november 2022). Av dessa har det varit en stor variation i

typen av förfrågningar allt ifrån större handelsbutiker och byggande av produktionsanläggningar till idrottsverksamheter, butiker och caféer. Av dessa är fyra färdiga etableringar och 16 aktiva förfrågningar där arbete pågår.

Tabell 1 – Kommersiella etableringsförfrågningar 2022



De allra flesta kommersiella etableringar i Stockholm sker utan kontakt med staden. Inför 2023 tror vi dock att antal inkomna etableringsförfrågningar till staden kommer att öka när etableringsservicen också blir mer synlig i extern kommunikation.

Internationella etableringar

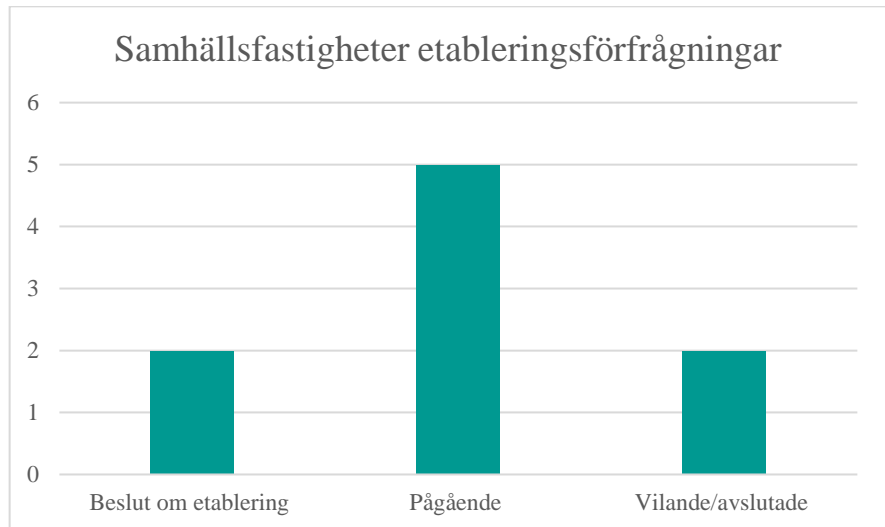
SBRs dotterbolag Invest Stockholm har uppdraget att driva och samordna SBA genom bl a investeringsfrämjande verksamhet. Under året har 17 etableringar av internationella bolag landat i Stockholms stad. Av dessa är flest inom Life-science, men även inom tech, bygg och datacenter. En konservativ bedömning är att dessa etableringar kommer generera över 200 nya jobb i staden. Vid internationella etableringar riktade mot Stockholms stad sker ett samarbete mellan Invest Stockholm och etableringslotsen för kommersiella etableringar.

Etableringar samhällsfastigheter

Etableringsförfrågningar inom samhällsfastigheter är ofta tidskrävande och flera av de etableringsförfrågningar som sker här kan pågå under flera år innan beslut fattas av staden. Under 2022 har 10 etableringsförfrågningar hanterats inom etableringskedjan.

Av dessa är två beslutade för etablering, sex är pågående och tre är vilande eller avslutade.

Tabell 2 – Samhällsfastigheter etableringsförfrågningar 2022



Utöver dessa staden beslut om etablering i nio ärenden som varit pågående sedan tidigare år.