

Företagsklimatet – kommunen gör skillnad

*En enkätundersökning om kommunens tillgänglighet
och service till företagen*

Företagsklimatet

– kommunen gör skillnad

*En enkätundersökning om kommunens tillgänglighet
och service till företagen*

Sveriges Kommuner och Landsting
118 82 Stockholm, Besök Hornsgatan 20
Tfn 08-452 70 00, Fax 08-452 70 50
info@skl.se, www.skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting

Grafisk form och produktion SKL FS Grafisk Produktion 2009

ISBN 978-91-7164-482-4

Förord

Företagsklimatet i en kommun är något som påverkas av en rad olika faktorer. Vissa av dem påverkas och styrs från global, europeisk eller nationell nivå, medan andra har en mer lokal förankring där kommuner och regioner har möjlighet att forma och påverka utfallet.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har under 2009 "Bättre företagsklimat" som en prioriterad fråga. En viktig del i arbetet är att undersöka kommunernas tillgänglighet och service till företagen. Med anledning av detta genomförde SKL under våren 2009 en enkätundersökning som riktade sig till samtliga kommun- och landstingsdirektörer i Sverige. Totalt svarade ca 61 procent av landets kommun- och landstingsdirektörer på frågor som berör kommunens tillgänglighet och service till företagen.

Enkätundersökningen kommer att ligga till grund för SKL:s framtida insatser och aktiviteter för ett bättre företagsklimat. Resultatet kommer också att användas för att sprida goda exempel på kommuner som redan idag arbetar på ett bra sätt med att förbättra sitt företagsklimat. Resultatet har även redovisats och diskuterats vid seminariet "Kommunen och företagsklimatet" den 16 juni 2009.

Rapporten har tagits fram under våren 2009 och sammanställts av Linda Ahlford, Renée Berglund, Martin Englund och Jan Torége.

Sveriges Kommuner och Landsting, Augusti 2009
Avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad

Gunilla Glasare
Avdelningsdirektör

Bengt Westman
Sektionschef

Innehåll

Förord	3
Innehållsförteckning	4
Sammanställning av enkät om kommunens tillgänglighet och service till företagen	5
Vad är företagsklimat?	
Resultat – Kommunens service och tillgänglighet	7
Global kris – får det lokala effekter?	7
Företagsklimatundersökningarnas betydelse i kommunerna	8
Regelkrånglet – minskar det?	9
Har kommunen strategier för företagsutvecklingen?	11
Näringslivsstrategier, policys och garantier	11
Tillväxt och företagsklimat – sektorsövergripande och inte någon enmansshow	14
Vad är viktigast i kommunens arbete med tillgänglighet och service?	15
Bemötande och attityder	17
Effektivare ärendehantering och kortare handläggningstider	
– kan åstadkommas på många olika sätt	18
Hur ser webbplatsen ut?	23
Underskatta inte dialogen!	25
Ensam är inte stark	26
Nätverk och behovet av erfarenhetsutbyte	26

Sammanställning av enkät om kommunens tillgänglighet och service till företagen

Vad är företagsklimat?

Företagsklimatet på lokal och regional nivå har stor betydelse för uppkomsten av företag och för befintliga företags möjlighet att växa. Ett bra företagsklimat skapar fler arbetstillfällen, en ökad inflyttning samt i förlängningen såväl en bättre privat som offentlig service i kommunen.

Hur bra ett företagsklimat är påverkas naturligtvis av en rad olika faktorer och omständigheter. En del av dessa har kommunerna själv stor rådighet över, andra faktorer måste de samverka med andra kommuner regionalt för att kunna påverka medan ömsomt bestäms på nationell eller överstatlig nivå.

Att mäta företagsklimat är svårt. Vad är företagsklimat och vad vill man mäta? Många aktörer som försöker mäta företagsklimatet tar med faktorer som kommunerna har liten möjlighet att påverka eller som snarare attraherar inflyttare än företagare, t.ex. storleken på arbetsmarknadsregionen, infrastrukturen, närhet till högskolor eller kommunalskatten. Det är snarare kommunens boendeattraktivitet eller regionens företagsklimat som mäts än det som kommunerna själva har ansvar för och direkt kan påverka. Utifrån ett företagarperspektiv behöver inte detta vara fel. De faktorer som är uppräknade ovan är en del av företagsklimatet och det är ofta lättare att skapa och driva företag i regioner som är attraktiva för människor och besökare. Men de är inga bra mått på hur bra kommunerna själva är på att skapa ett bra företagsklimat. En del kommuner satsar mycket resurser på näringslivsutveckling, men på grund av dåliga förutsättningar kan resultaten ändå bli svaga. Andra kommuner behöver inte satsa på att utveckla det lokala näringslivet eftersom de är attraktiva som boendekommuner och ingår i stora arbetsmarknadsregioner.

Svenskt näringsliv använder en bra definition på företagsklimat: Summan av de attityder, regler, institutioner och kunskaper som finns i företagarens närmiljö. Det är en definition som i stort avgränsar begreppet till det som den enskilda kommunen själv har rådighet över. För att förbättra företagsklimatet enligt denna definition måste kommunen ha hög tillgänglighet, god service, ett gott samspel såväl med företagen som internt mellan olika förvaltningar samt skapa en positiv bild av entreprenörskap och sprida den till både medborgarna och andra aktörer lokalt och regionalt.

En del i SKL:s arbete med att förbättra företagsklimatet utgörs av att identifiera och lyfta fram goda exempel på kommuner som på ett bra sätt arbetar med tillgänglighet och service till företagen. I denna skrift tittar vi i första hand närmare på hur kommunerna kan förbättra klimatet genom att ha en hög tillgänglighet och bra service till företagen, inte minst genom en bra tillämpning av de regler som finns. Ett led i detta arbete är den enkätundersökning som genomfördes under våren 2009, riktad till samtliga kommundirektörer. I denna rapport redovisar vi resultaten från denna enkätundersökning.

I tidigare undersökningar från SKL har fokus legat på näringslivschefens roll och arbete. Företagens verksamhet påverkas dock av flera förvaltningar inom den kommunala organisationen, inte minst vad gäller myndighetsutövning med tillstånd och tillsyn, varför vi denna gång behandlar hela den kommunala organisationens tillgänglighet och service till företagen. Enkäten bestod av totalt 26 frågor och besvarades av 178 kommundirektörer vilket motsvarar en svarsfrekvens på ca 61 procent. Resultatet ger en bild av vad medlemmarna själva gör i frågor om regelförenkling, tillgänglighet och service till företagen. Förutom att lyfta fram goda exempel kommer resultaten från undersökningen bland annat att användas i nätverk, på seminarier och som kunskapsuppbyggnad hos SKL och hos medlemmarna.



***...har vi ett bra företagsklimat och en god service till företagare.
Då har vi också hittat strukturer för att ha bra service och ett
bra klimat överhuvudtaget gentemot alla kommuninvånare***

Carola Gunnarsson, 1:e vice ordförande SKL

Resultat

– Kommunens service och tillgänglighet

Global kris – får det lokala effekter?

När Sverige och världen befinner sig i en global finanskris och djup lågkonjunktur - som var fallet när undersökningen genomfördes våren 2009 - så var det intressant att ta reda på om och hur det påverkar kommunernas arbete med företagsklimatet. Man skulle kunna misstänka att kommunernas försämrade ekonomi tvingar dem att dra ned på ett förebyggande näringslivsarbete.

I SKL:s enkät "Den strategiske mångsysslaren" som genomfördes våren 2008 angav en tredjedel av näringslivscheferna att näringslivsfrågorna inte hade tillräcklig uppmärksamhet i kommunen.

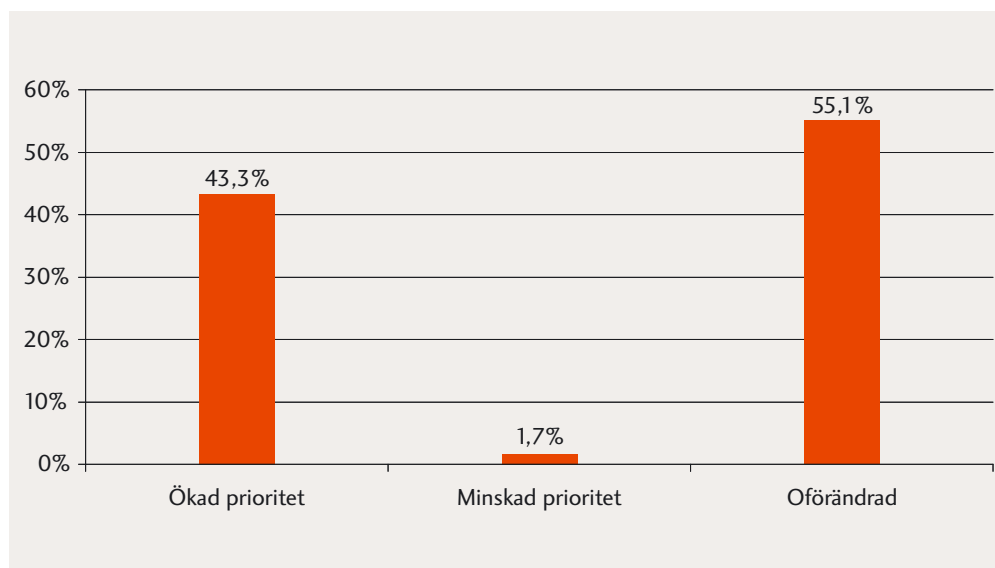
Frågan som nu ställdes till kommuncheferna var hur den ekonomiska situationen har påverkat kommunens arbete mot företagen. En majoritet, ca 55 procent, angav att deras arbete är oförändrat, ca 43 procent angav att arbetet mot företagen fått en högre prioritet och knappt 2 procent angav att frågan nedprioriterats. Svaren skiljer sig dock åt mellan kommungrupperna. I pendlingskommuner och förortskommuner, där det egna näringslivet kan ha mindre betydelse för kommunens utveckling, var det en mindre andel som svarade att frågan fått ökad betydelse. Men generellt kan man säga att vår farhåga att kommunerna skulle dra ner på arbetet gentemot företagen inte besannats i denna undersökning, tvärtom har en stor del av kommunerna ökat sitt engagemang i dessa frågor.

Detta är en prioriterad verksamhet i kommunen

Uddevalla kommun



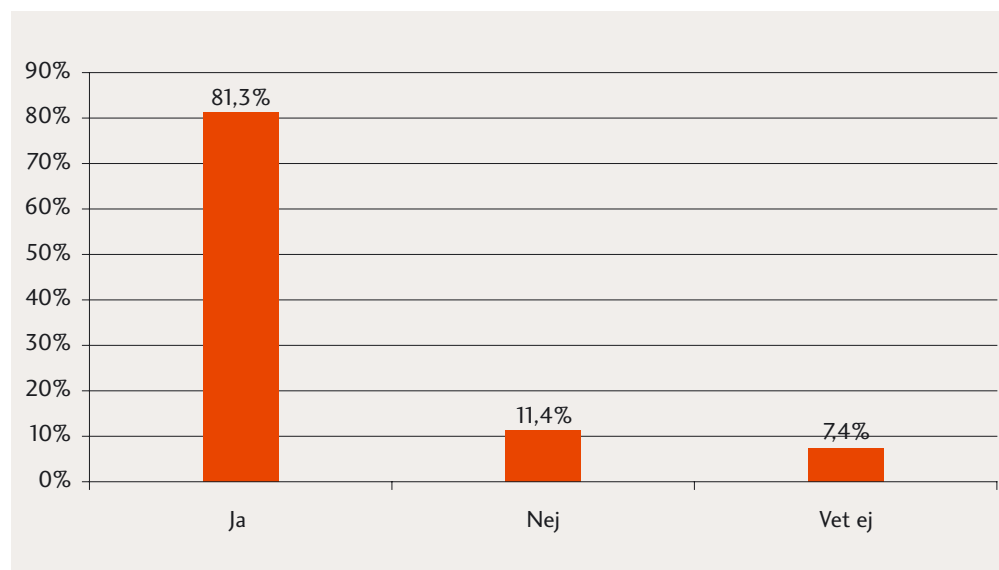
DIAGRAM 1. Hur har den ekonomiska situationen påverkat kommunens arbete mot företagen?



Företagsklimatundersökningarnas betydelse i kommunerna

Det finns i dag ett antal undersökningar som på olika sätt mäter företagsklimatet i de svenska kommunerna. En återkommande fråga är vilken funktion dessa undersökningar fyller i praktiken. SKL:s undersökning visar att över 81 procent av de svarande kommunerna anser att företagsklimatundersökningar generellt fungerar som ett stöd i arbetet med företagsklimatet i den egna kommunen. Endast drygt 11 procent är av motsatt åsikt. Detta sänder en tydlig signal att kommunerna anser att det är bra med en översikt av det egna företagsklimatet och att jämföra sig med andra. Det mediala genomslaget som undersökningarna i flera fall har, gör att kommunerna också många gånger är tvungna att förhålla sig till de resultat som rankingarna och jämförelserna ger.

DIAGRAM 2. Ger företagsklimatundersökningar stöd i ert arbetet med företagsklimat i kommunen



Den undersökning som tillmäts störst vikt av de svarande är Svenskt Näringslivs ranking Lokalt företagsklimat. Näst störst vikt tillmäts Nyföretagarbarometern som genomförs av Jobs and Society Nyföretagarcentrum. Undersökningen Tillväxtindex av Syna kände endast hälften av kommunerna till. Övriga jämförelser/rankingar som respondenten hade att välja mellan var Företagarna om kommunen som genomförs av Statistiska centralbyrån (SCB), Företagsklimatindex av Forum för Småföretagsforskning, Framtidskommuner av Kairos Future och Årets företagarkommun av Företagarna och UC. Endast undersökningar som erbjuds samtliga kommuner har tagits med i undersökningen.

Svaren på frågan om kommunen har ett uttalat mål att avancera i någon ranking avspeglar i stort svaren på frågan om vilken ranking som tillmäts störst vikt. Svenskt Näringslivs ranking är den som störst andel anger att de har som mål att avancera i, följt av Jobs and Society Nyföretagarcentrums undersökning. Både Jobs and Society Nyföretagarcentrum och Svenskt Näringsliv har genomfört sina undersökningar under flera år vilket förmodligen bidrar till att de har större genomslag.

Kommunerna genomför också egna undersökningar och utvärderingar av sitt arbete gentemot företagen. Ungefär hälften av kommunerna har angett att de själva utvärderar sin service till företagen. Detta sker enskilt men ofta också i samarbete med andra kommuner. En sådan undersökning är exempelvis den som görs inom ramen av Stockholm Business Alliance samarbete där 47¹ kommuner i Stockholm och Mälardalen deltar. Undersökningen som genomförs vartannat år mäter bland annat service och tillgänglighet, handläggningstider etc. och följs upp med seminarier i syfte att förbättra arbetet i kommunerna.

Ett annat exempel är nätverket ”Väl mätt” som inom ramen för Jämförelseprojektet² genomfört en jämförelse av kommunernas näringslivsservice ur ett medborgarperspektiv.

Det är inte så att vi älskar företag mer än något annat, utan det är rent egoistiskt därför att ett gott företagsklimat är förutsättningen för att skapa välfärd. Det är därifrån skattepengarna kommer.



Harald Hjalmarsson, Västerviks kommun

Regelkrånget – minskar det?

Regelförenkling i syfte att skapa bättre villkor för företag och som ett led i att stärka konkurrenskraften blir en allt viktigare fråga på EU-nivå. En av regeringens viktigaste insatser för att främja fler jobb i fler och växande företag är regelförenkling. Regeringen har därför satt upp som mål att det ska skapas en märkbar förändring i företagets vardag och att de administrativa kostnaderna ska minska med minst 25 procent fram till hösten 2010. Enligt Tillväxtverket, som har i uppdrag att mäta företagets kostnader för att följa regler och lagar, minskar för första gången kostnaderna. Uppdateringen för år 2008 visar att företagets administrativa kostnader minskade med fyra procent eller nästan fyra miljarder kronor jämfört med 2007.

Hur upplever kommuncheferna regelverkens utveckling? Har det skett några lättnader? Majoriteten av kommuncheferna, ca 47 procent, angav i undersökningen att man uppskattar att företagets administration orsakad av regler var oförändrad under de senaste åren. Ca 20 procent ansåg att företagets administration hade ökat, medan knappt sju procent ansåg att administrationen hade minskat. Mer än en fjärdedel hade ingen uppfattning om hur företagets administrativa börda har utvecklats.

Ett dåligt utformat regelverk drabbar inte bara företagen utan leder även till stora merkostnader för myndigheter, kommuner och landsting. Det finns därför ett kontinuerligt behov av att förenkla regelverket för att åstadkomma en effektivare användning av våra skattemedel och för att underlätta för företagen. Att reformera regelverken kräver omfattande insatser såväl i Sverige som inom EU. Inte minst ställer EU:s Tjänstedirektiv³ krav på medlemsländerna att ta bort onödiga regler och byråkrati som försvårar tjänstehandeln över gränserna.

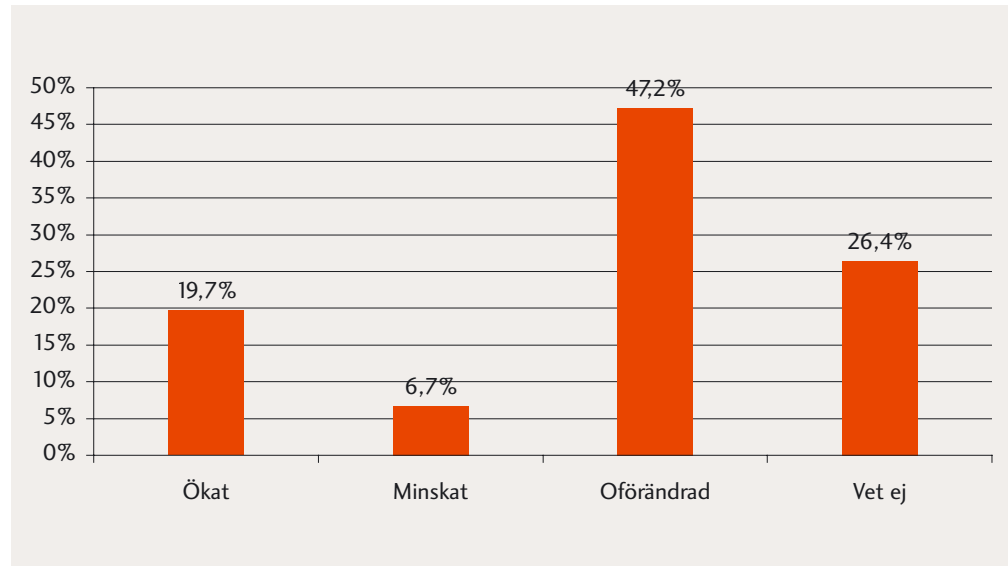
1 1 februari 2008

2 Jämförelseprojektet drivs av SKL och bygger på deltagande kommuner som samarbetar i nätverk kring olika ämnesområden. Väl mätt projektet är ett av dessa. Läs mer på www.jamforelse.se

3 Tjänstedirektivet syftar till att förenkla tjänstehandeln inom EU och ska vara infört i Sverige december 2009.

Det mesta av regelförenklingsarbetet pågår på europeisk och nationell nivå och kommer med största sannolikhet att bli en långt utdragen process. Hur myndigheter tillämpar de lagar och regler som finns kan dock kontinuerligt prövas och diskuteras. Här har kommunerna en viktig roll att spela.

DIAGRAM 3. Hur upplever du att företagens administration orsakat av regler har utvecklats de senaste åren



Har kommunen strategier för företagsutvecklingen?

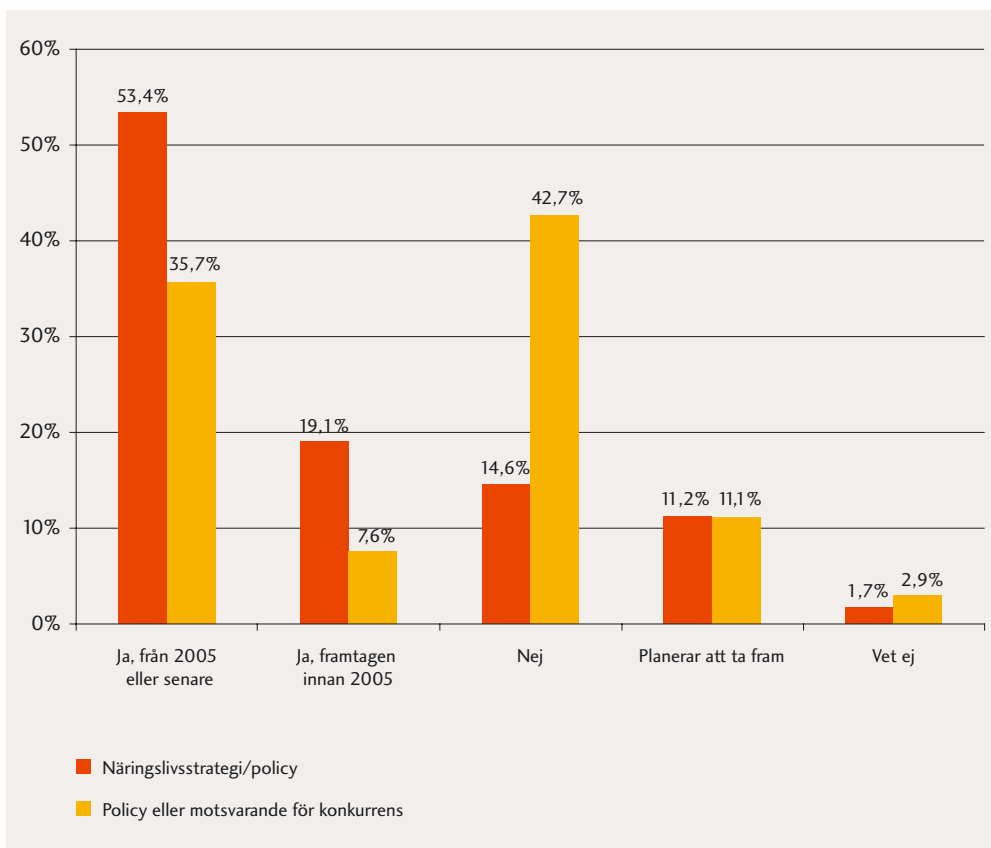
Näringslivsstrategier, policys och garantier

Näringslivets utveckling i en kommun och i en region är naturligtvis beroende av en mängd faktorer som ändamålsenlig infrastruktur, bra bostäder och skolor. Företagen påverkas också av en mängd andra frågor och vill kommunen ha ett utvecklat näringsliv så kan det vara betydelsefullt att formulera en näringslivsstrategi för ett sådant arbete. Det kan tillsammans med en mer detaljerad handlingsplan bidra till ett än mer fokuserat arbete och en tydlighet i vad kommunen eftersträvar.

I denna enkät anger över 70 procent av de svarande att kommunen har en näringslivsstrategi/policy och av dessa svarar över hälften att den är framtagen 2005 eller senare. Större städer är den enda kommungrupp där samtliga angett att man har en näringslivsstrategi. Ca 11 procent av kommunerna angav att de planerar att ta fram en näringslivsstrategi/policy, medan 15 procent svarade att de inte har någon näringslivsstrategi/policy.

Det finns här också anledning att påpeka att strategier för näringslivets utveckling ofta är integrerad i en övergripande plan för kommunens utveckling, i översiktsplaner, i ekonomiska styrsystem, i regionala tillväxtprogram och regionala utvecklingsprogram etc.

DIAGRAM 4. Har kommunen en näringslivsstrategi/policy eller policy för konkurrens?



Konkurrensutsättning och alternativa driftsformer ses i flera kommuner alltmer som realistiska alternativ för att bland annat öka valfrihet och mångfald och alltfler tar fram så kallade konkurrensprövningsprogram eller policys för konkurrensutsättning. Diagrammet ovan visar att drygt 43 procent av kommuncheferna angav att de har en policy för konkurrens och fyra av fem har tagit fram sin policy 2005 eller senare. Knappt 43 procent, svarade att de inte har någon policy eller motsvarande för konkurrens. Ca 11 procent av de tillfrågade angav att de planerar att ta fram en policy eller motsvarande för konkurrens.

Regeringen har beslutat om propositionen för konfliktlösning vid offentlig säljverksamhet i syfte att förstärka konkurrenslagstiftningen. Detta för att bland annat begränsa kommuners, landstings och statens försäljning av varor och tjänster som konkurrerar med privata alternativ. Vilka verksamheter som det finns en fungerande lokal konkurrens för varierar dock mycket beroende på kommunens befolkningstäthet och geografiska läge.

Kvalitetsarbete pågår inom de flesta verksamheter inom kommunen. Ett sätt för kommunen att tydligt visa vad en medborgare eller företag kan förvänta sig av en viss tjänst är att ta fram s.k. tjänste/servicegarantier eller kvalitetsdeklARATIONER. I en sådan deklARATION finns en beskrivning av tjänsten samt ofta en garanti för en viss kvalitet på en tjänst. En fördel med denna typ av garantier eller deklARATIONER riktad till företagen är att det blir tydligt vad de kan förvänta sig och ger förhoppningsvis en bättre förståelse för det ramverk av lagar och regler som kommunen har att förhålla sig till samt för den demokratiska process som i många fall är nödvändig inför beslut. För kommunen och de enskilda handläggarna blir också dessa deklARATIONER tydliga mål att arbeta mot. Exempelvis kan garantierna innefatta utfästelser om maxtider för handläggning av ärenden, att företagen ska få besked om vilken handläggare som ansvarar för ärendet eller vilken typ av information man kan förväntas att få under ärendehantering. Det kan också handla om kommunens tillgänglighet eller den dialog som kommunen önskar ha med företagen, exempelvis inför ett ärende.

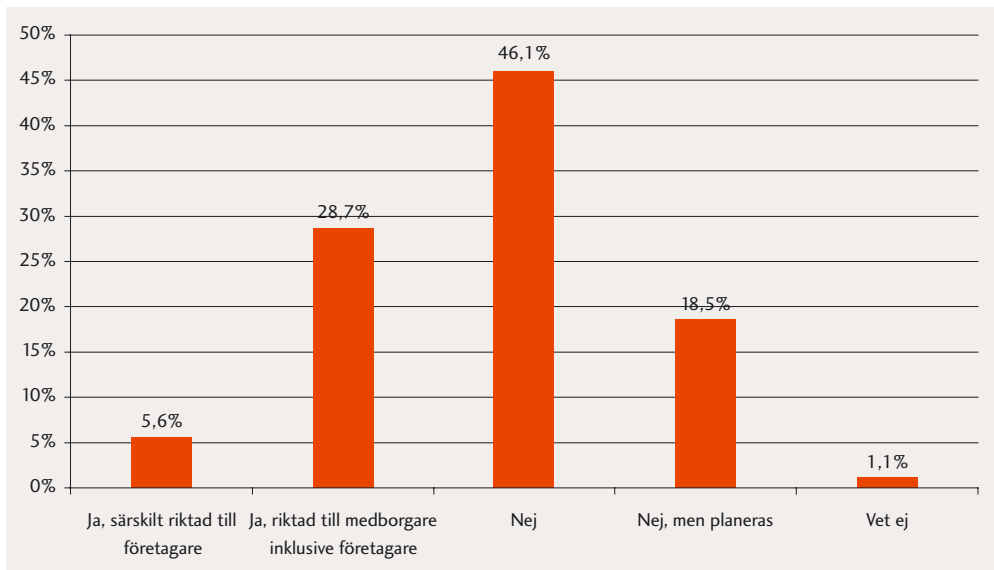
Drygt en tredjedel av kommunerna har någon form av tjänste/servicegaranti eller kvalitetsdeklARATION som omfattar t.ex. mottagande av potentiella företagsetableringar eller handläggningstider. Sex procent angav att de har en tjänste-/servicegaranti som riktar sig särskilt till företagare. I de fall kommunen har någon form av tjänste-/servicegaranti eller liknande så riktar den sig i första hand till medborgarna i kommunen.



Dels ser vi över tjänstegarantier och dessutom funderar vi på att införa ett servicekontor där enkla tjänster kan utföras omgående

Sala kommun

DIAGRAM 5. Har kommunen någon tjänste-/servicegaranti, kvalitetsdeklaration eller liknande som är riktad till företagarna



Ca 65 procent av kommuncheferna angav att de inte har någon tjänste-/servicegaranti, kvalitetsdeklaration eller liknande som riktar sig till företagarna. Drygt en fjärdedel av dem som inte har, planerar dock att ta fram detta.

**Våra kvalitetsdeklarationer behandlar företagsärenden gällande
bl.a. bygglov och annan tillståndshantering med prioritet**

Lomma kommun



Tillväxt och företagsklimat – sektorsövergripande och inte någon enmansshow

Företagens utveckling och tillväxt är som vi redan berört beroende av en mängd faktorer som ändamålsenlig infrastruktur, bra bostäder och skolor m.m. Företagen påverkas också av en mängd andra förhållanden som direkt har att göra med deras verksamhet och som kommunen ansvarar för på olika sätt. Det kan handla om allt från markupplåtelse till alkoholtillstånd. De flesta, för att inte säga alla, förvaltningar eller sektorer har inverkan på företagens villkor.

Vi frågade kommuncheferna hur de graderade de kommunala förvaltningarnas relevans för företagen och resultatet blev att infrastruktur och trafik värderades högst. Näst viktigast var plan och bygg och därefter industri och näringsliv. Detta stämmer ganska väl överens med den bild som olika företagsföreträdare ofta lyfter fram. Infrastruktursatsningar, tillstånd och tillsyn är de områden inom kommunen som direkt påverkar företagens verksamhet. Näringslivskontoret eller motsvarande ses kanske mer som smörjmedlet i den kommunala organisationen och som gränssnittet mellan kommunen och företagen. Kommuncheferna angav relativt låg relevans för miljöförvaltningen. Detta är något förvånande eftersom företagare ofta berörs av miljöförvaltningens verksamhet exempelvis genom livsmedelstillsyn och olika miljötillstånd.

Kultur- och fritidsfrågorna, vård- och omsorg samt skola och barnomsorg har också låg relevans för företagen enligt kommuncheferna. Det är dock verksamheter som indirekt påverkar företagen. De är ofta beroende av en väl fungerande offentlig basservice och attraktiva livsmiljöer till sina anställda.

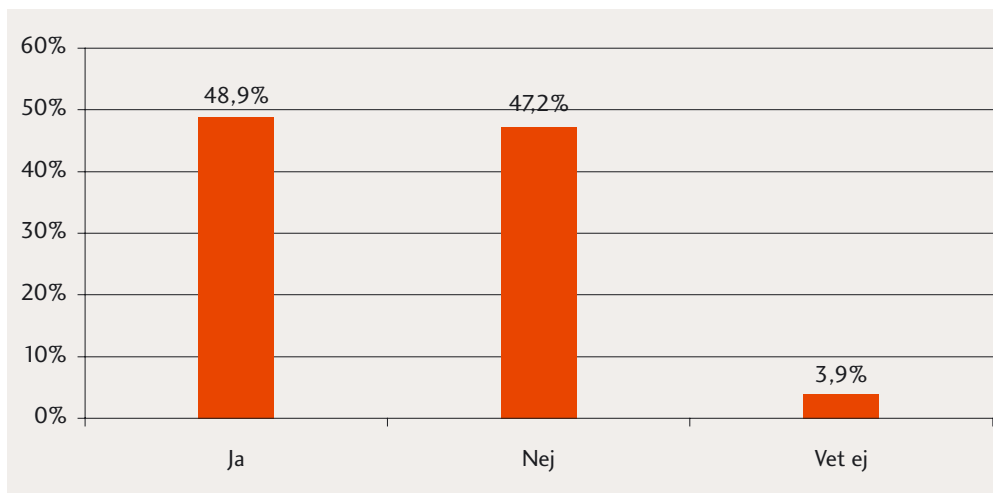
Det som är tydligt är att tillväxtfrågorna är en angelägenhet inte bara för näringslivs- och utvecklingsenheten i kommunerna. Det finns flera andra förvaltningar som i hög utsträckning påverkar företagen. Det är därför viktigt att hela kommunen genomsyras av ett beteende som ger god och effektiv service till företagen. Det fungerar inte med en "one-man-show" där t.ex. näringslivschefen får huvudansvaret för att sörja för näringslivets behov.

Att arbeta sektorsövergripande med tillväxt- och utvecklingsfrågorna blir i det här sammanhanget oerhört angeläget. En knapp majoritet av de svarande kommunerna anger att de aktivt arbetar sektorsövergripande för att främja tillgänglighet och service till företagen. Arbetet tar sig bland annat uttryck i förvaltningsövergripande arbetsgrupper, utvecklandet av e-tjänster och utbildningar i bemötande. Nästan hälften av kommunerna jobbar inte på det sättet, men löser kanske frågorna på något annat sätt som är verkningsfullt. Vår tolkning av resultatet är dock att det finns en stor förbättringspotential vad gäller samverkansarbetet.



Näringslivsfrågorna får inte bli en baby för några få

Håkan Sörman, VD SKL

DIAGRAM 6. Arbetar kommunen sektorsövergripande för att främja tillgänglighet och service

Vad är viktigast i kommunens arbete med tillgänglighet och service?

I enkäten ställdes en övergripande fråga om vad kommunchefen såg som de viktigaste delarna i kommunens arbete med tillgänglighet och service till företagen. Tre av fyra angav attitydarbete, som en av de viktigaste delarna. Inget annat alternativ kom i närheten av den vikt som attitydarbetet tillmäts. Tvåa kom arbetet med att förkorta handläggningstider och trea företagsbesöken.

TABELL 1. De tre viktigaste delarna i kommunens arbete med tillgänglighet och service till företag

Attitydarbete (t.ex. bemötande)	75,3%
Handläggningstider	48,9%
Företagsbesök	43,8%
Samordning över förvaltningsgränser	40,4%
Servicegrad i myndighetsutövning	39,9%
Tillgänglighet	20,2%
Information på hemsidan	12,4%
Utveckla e-tjänster	7,9%
Införa beslut på delegation	5,1%
Annat	4,5%

Dessa tre delar berör på olika sätt både anställd och politiker i kommunen. Attitydarbetet handlar exempelvis om själva bemötandet av företagare, men även om inställningen och förståelsen för företagets vardag samt företagets betydelse för vår gemensamma välfärd. Handläggningstider handlar exempelvis om att effektivisera ärendehantering, något som bland annat kan göras genom förändrade rutiner, införandet av e-tjänster och delegation av vissa typer av beslut från politiken till tjänstemannaorganisationen. Företagsbesöken är tidskrävande men fyller en viktig funktion ur flera aspekter. Att ledande politiker och tjänstemän visar företagen

intresse föder en mer positiv bild av kommunen och en större förståelse för varandras arbete. Det ger tillfälle att lyssna av angelägna frågor och informera om kommunens planer. Företagsbesök är också det som kommuncheferna uppger som den dialogform man främst använder sig av i dialogen med företagen.

På fjärde plats kommer samordning över förvaltningsgränserna med över 40 procent. Det är en hög siffra med tanke på att det bara var runt hälften av kommunerna som angav att de jobbar med detta. Man kan tolka det som att allt fler kommuner blir medvetna om behovet av ett sektorsövergripande arbete. I detta sammanhang kan det också vara på sin plats att nämna att en hel del kommuner under senare år har organiserat om och slagit ihop flera förvaltningar just för att underlätta ärendehantering och samarbetet. Mycket pekar på att de kommuner som är duktiga på att samverka internt också tar med sig den förmågan in i sitt arbete mot näringslivet.



Kommunen har endast en förvaltning för alla verksamheter

Lerums kommun

Bemötande och attityder

Att skapa en god relation mellan företag och kommun är en bra grogrund för tillväxt. Relationen kan naturligtvis byggas upp på flera sätt, men i grund och botten handlar det ofta om att det finns en förståelse för varandras vardag och arbete. Med rätt inställning och en serviceinriktad förvaltning kan kommunen bidra till detta. Att arbeta med bemötande och attityder bygger upp ett bra värdskap det vill säga konsten att få människor att känna sig välkomna.

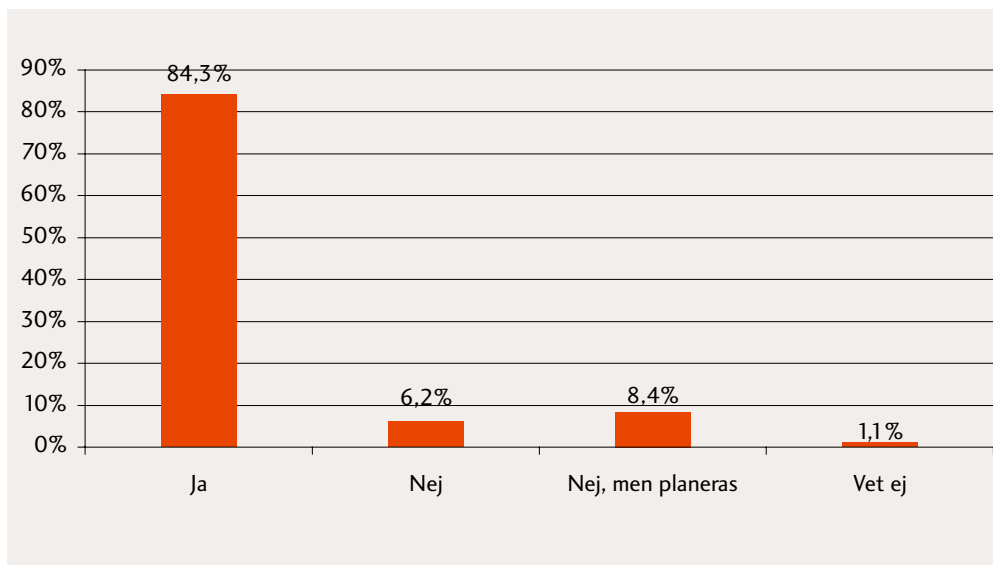
Vikten av positiva attityder och ett bra bemötande är något som även bekräftas i svaren på frågan om kommunen aktivt arbetar med förvaltningarnas bemötande och attityder till företagen. Ca 84 procent av de svarande angav att de aktivt arbetar med förvaltningarnas bemötande och attityder till företagen. Ca 8 procent svarade att de inte arbetar med attityder och bemötande men att de planerar att göra det. Endast drygt 6 procent svarade nekande på frågan. De förvaltningar som främst arbetar aktivt med bemötande och attityder är plan och bygg, industri och näringsliv, teknisk verksamhet och miljöförvaltningen. Förvaltningar där det enligt undersökningen arbetas lite med bemötande och attityder med koppling till företag är vård och omsorg, barnomsorg och kultur och fritid, vilka av naturliga skäl oftast inte har direktkontakt med företagen. I materialet är det även möjligt att se att små kommuner anser det vara viktigt att arbeta med attityder, men att de inte alltid har resurser till att bedriva denna typ av arbete.

Större utbildningsinsats för handläggare av olika slag för att ge kunskap om företagandets villkor och vad som är viktigt i vårt servicearbete

Nyköpings kommun



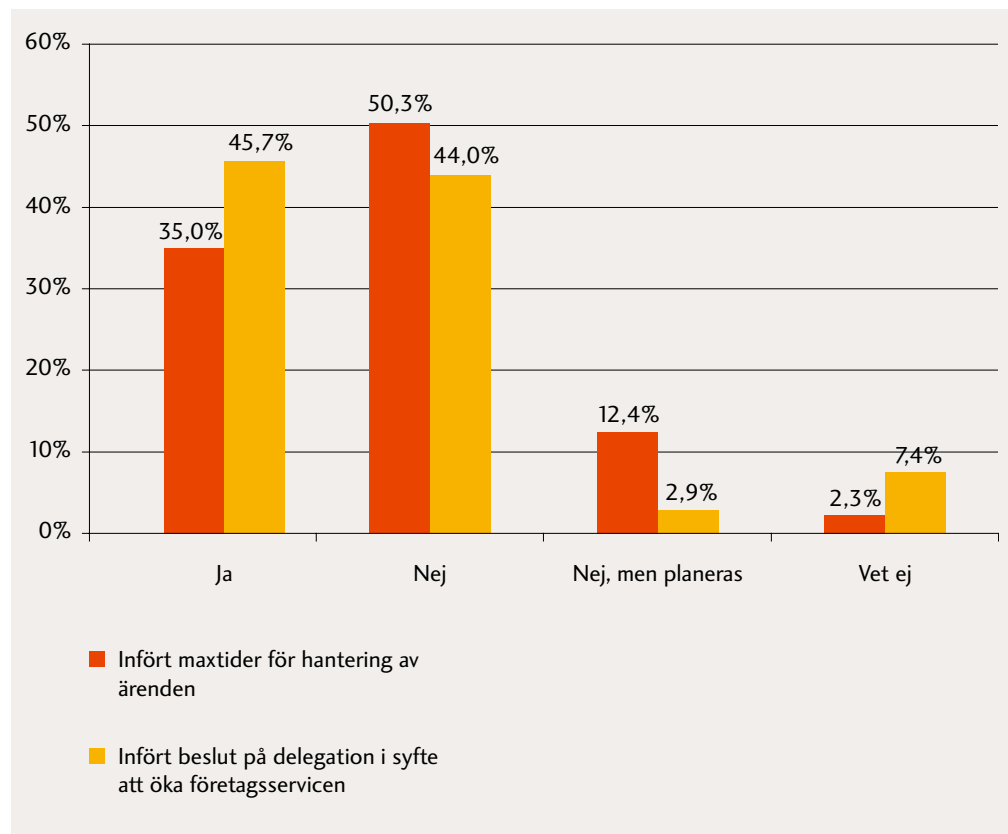
DIAGRAM 7. Arbetar kommunen aktivt med förvaltningarnas bemötande/attityder till företagen?



Effektivare service kan åstadkommas på många olika sätt

Flera undersökningar visar att bättre och kortare handläggningstider är en angelägen fråga för företagen, vilket ofta förs fram av företagsorganisationer. Ungefär 3 av 4 de kommuner som deltagit i denna undersökning arbetar med någon form av effektivisering av ärendehantering eller planerar att göra det och många kommuner arbetar kontinuerligt med detta, inte minst genom nya IT-lösningar och e-tjänster. Överklagandeprocesserna kan dock förmodas ligga bakom en stor del av de klagomål på långa handläggningstider som framkommer. Det finns icke desto mindre andra saker som kommunerna kan göra för att korta handläggningstiderna och effektivisera ärendehantering. Att införa maxtider för hantering av ärenden, öka tillgängligheten på telefon, förbättra mötestider samt att införa olika e-tjänster och IT-lösningar kan vara sätt för kommunen att förbättra ärendehantering. Många gånger handlar det också här om ett bra samarbete mellan förvaltningarna då ett företag kan behöva flera besked eller tillstånd från olika enheter. Att införa beslut på delegation, dvs. att nämnden ger tjänstemännen mandat att ta beslut i vissa ärenden, har också inneburit att handläggningstiden för enklare ärenden kortats. Här kan också nämnas att det ibland inte alltid handlar om den totala handläggningstiden som bekymrar företagen utan att processen ibland är otydlig. Mycket oklarheter kan säkert avväjas genom att kommunen är tydlig med hur processen går till. Många kommuner har exempelvis en enkel rutin om att företaget inom kort får ett meddelande som talar om att ärendet är mottaget, vilken handläggare som är ansvarig och en kort information om beslutsprocessen.

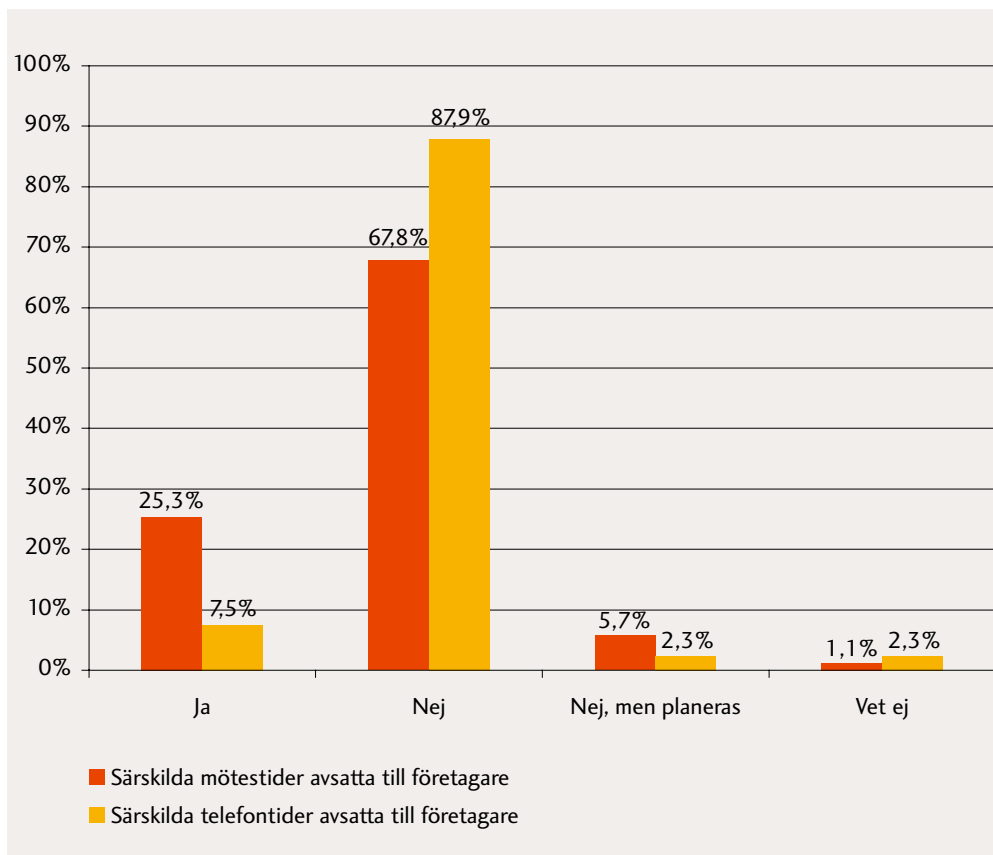
DIAGRAM 8. Maxtider och delegation



I de kommuner som deltagit i enkätundersökningen har drygt en tredjedel av kommunerna infört maxtider och ca 12 procent angav att de planerar att införa maxtider för ärendehantering. Ca 46 procent av de svarande, angav att de har infört beslut på delegation i syfte att öka företagsservicen. Ca 3 procent svarade att de planerar att införa beslut på delegation och 44 procent angav att de inte har infört beslut på delegation för att öka företagsservicen. Naturligtvis kan fler beslut på delegation ha införts men där huvudsyftet inte primärt har varit att förenkla för företagen utan för medborgare som helhet, något som ändå kan komma företagen tillgodo i olika beslut.

Drygt 25 procent svarade att de hade särskilt avsatta mötestider till företagare och 7,5 procent angav att de hade särskilda telefontider avsatta till företagarna.

DIAGRAM 9. Särskilda mötes- och telefontider



En relativt låg andel svarade att de planerar att skaffa särskilda mötestider och telefontider till företagen. Kanske ser man snarare ett behov av att kunna vara tillgängliga under större delen av arbetstiden – eller snarare utöka tillgängligheten även utanför arbetstid. Av enkäten framgår heller inte huruvida kommunerna arbetar med att öka tillgängligheten per telefon och personliga möten för alla medborgare, inklusive företagare. Kommunen kan även ha valt att använda sig av en annan modell där exempelvis en lots är i ständig beredskap för att hjälpa företagare.

En kommun ska vara tillgänglig utan sådana begränsningar som telefontider

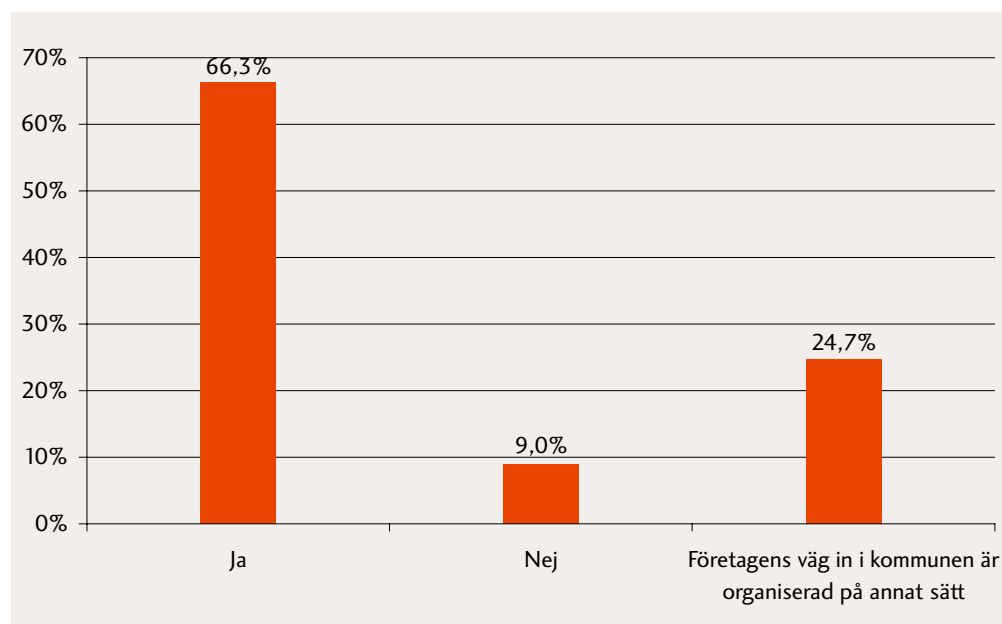
Valdemarsviks kommun



Företagens kontakter med den kommunala organisationen är något som kan underlättas med en så kallad företagslotsfunktion. Funktionen kan handla om att stötta företagen i att söka rätt på relevant information, om att vägleda och hjälpa företagen att hitta rätt i den kommunala förvaltningen eller till andra myndigheter och att följa och se till att ärenden hamnar rätt och åtgärdas.

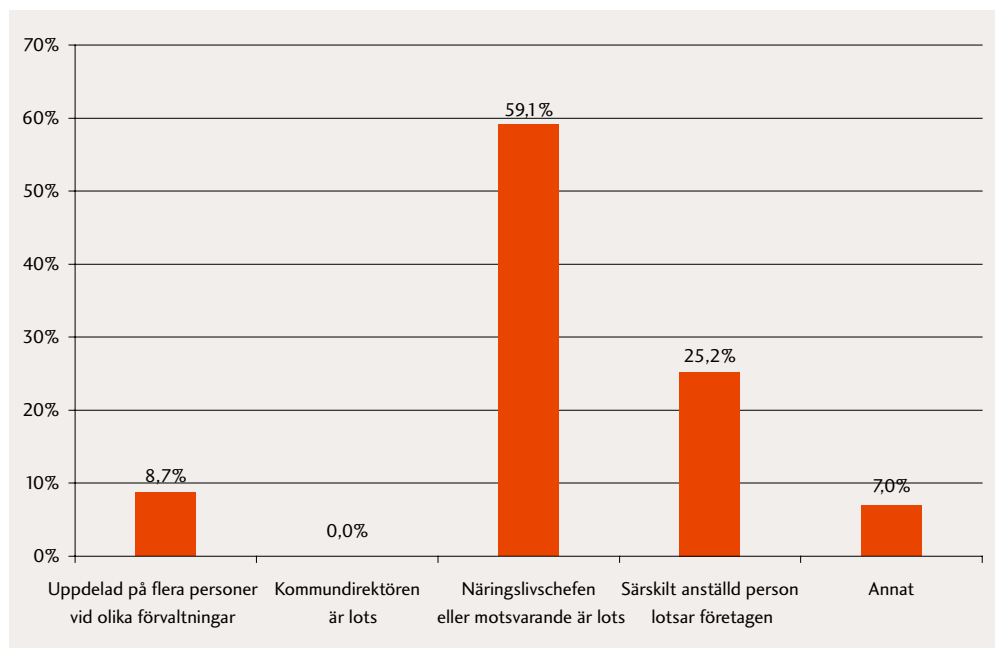
Att inrätta så kallade lotsfunktioner är något som har varit i ropet under ett antal år och av de svarande kommunerna anger två tredjedelar att de har en lotsfunktion idag. Det innebär i praktiken att 118 kommuner av de 178 som svarat på enkäten har en lotsfunktion. Jämfört med tidigare undersökningar (exempelvis Svenskt Näringsliv) visar vår undersökning att antalet kommuner med lotsfunktion på kort tid fördubblats. Ca 9 procent av kommuncheferna anger att de inte har någon lotsfunktion, medan knappt 25 procent anger att företagens väg in i den kommunala organisationen är organiserad på annat sätt. Intressant är att kommunerna har valt olika modeller för hur man organiserat lotsfunktionen.

DIAGRAM 10. Har kommunen någon lotsfunktion

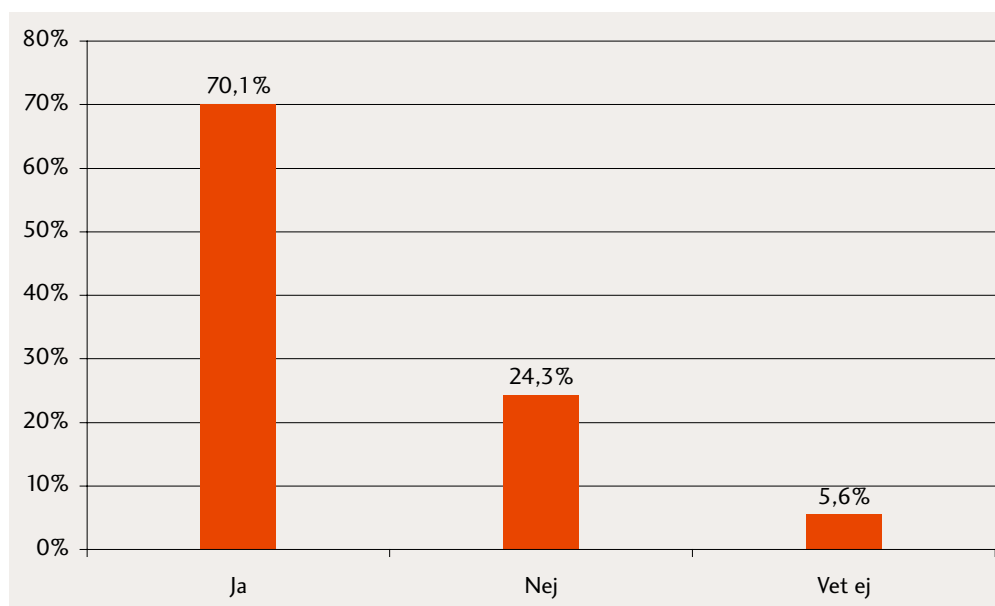


Av de kommuner som har en lotsfunktion är det absolut vanligast att näringslivschefen eller motsvarande är den som agerar lots. Den näst vanligaste organisationsformen är att anställa en särskild person till tjänsten som lots.

Endast knappt 9 procent har valt en organisation där lotsfunktionen är uppdelad på olika förvaltningar. En fördel med en sådan organisation är att företagen har en direktkontakt med de förvaltningar som hanterar och tar beslut i olika ärenden. Några kommuner har inrättat lotsfunktioner som handlar om att samordna kommunens myndighetsutövning. Det kan t.ex. innebära att kommunen vid regelbundna tillfällen samlar handläggare från flera olika förvaltningar (exempelvis miljö-, brand-, tillstånds-, bygg- och planfrågor) för att svara på företagarnas frågor och vägleda företagen i olika ärenden. Detta torde underlätta särskilt för de ärenden som kräver beslut i flera olika nämnder och främja sektorsövergripande arbete.

DIAGRAM 11. Lotsfunktionens organisation

Ingen av de svarande angav att det är kommundirektören som agerar lots och ca 7 procent svarade att lotsfunktionen är organiserad på annat sätt än de alternativ som anges i undersökningen. Att införa någon typ av lots eller flera lotsar tror vi kan vara en effektiv metod för att underlätta för företagare att få den hjälp och service som de behöver. Dock vill vi flagga för att det kan finnas en risk med att utse en eller ett antal personer som ska jobba med dessa frågor. Risken är att man överläter allt för mycket ansvar på dessa personer och att man förbiser eller åsidosätter det faktum att hela den kommunala förvaltningen behöver ha en positiv attityd och vara serviceinriktade mot både medborgare och företagare. Det synsättet är nog den allra viktigaste framgångsfaktorn för ett bra företagsklimat. Ett begrepp som förekommer allt oftare i sammanhanget och som ibland förespråkas är ”no wrong door”, dvs. att alla ska kunna lotsa en företagare rätt i systemet.

DIAGRAM 12. Arbetar kommunen med att utveckla e-tjänster som riktar sig till företag?

Utvecklandet av e-tjänster med syfte att förbättra tillgänglighet och service till företagen är något som en majoritet av de svarande kommunerna arbetar med. Det ska förenkla, tidsförkorta och säkerställa kommunikation och samverkan mellan kommun och företag. Det kan beröra en mängd olika ärenden, som exempelvis markärenden, byggärenden, serveringsärenden och miljöärenden där företagaren har möjlighet att ladda ned, följa och avsluta ett ärende. Ca 70 procent anger att de arbetar med detta, medan drygt 24 procent anger att de inte arbetar med att utveckla e-tjänster. Sammantaget angav var fjärde kommun att man inte arbetar med att utveckla e-tjänster som riktar sig till företag. Troligen jobbar man med en generell utveckling av e-tjänster riktade till medborgare som också underlättar för företag. Men vi vill ändå påstå att ambitionsnivån för att underlätta för företagen genom e-tjänster behöver öka. Tjänstedirektivet ställer också krav på medlemsländerna att ta bort onödiga regler och byråkrati samt att därutöver underlätta kontaktvägarna för företagen via e-tjänster.

Hur ser webbplatsen ut?

Mycket av informationen ut till medborgare och till företagen sker via kommunernas hemsidor. En viktig del i kommunens service till företagen är att göra relevant företagsinformation lättillgänglig. Genom tydlig och lättillgänglig information på hemsidan kan kommunen minska belastningen på förvaltningarna när företagen själva kan hitta stora delar av nödvändig information och kontaktuppgifter. Informationen kan också bidra till att kommunens företagare får en bättre förståelse för kommunens arbete, för den demokratiska processen och för det regelverk som i många fall påverkar kommunens beslut.

Den generella bilden av kommunens informationsutbud till företagen via kommunens hemsida är att mycket information finns att tillgå. En majoritet av kommunerna svarade på flertalet frågor att det finns tillgång till den efterfrågade informationen via kommunens hemsida. Det finns dock undantag där utrymmet för förbättringar är stort. Ett tydligt sådant område är information till företagare om nya lagar och regler som berör företagare. Endast 11 procent av kommunerna svarade att de hade den typen av information på sin hemsida. Över 21 procent angav att de inte vet om denna information går att få fram via kommunens hemsida. Tre andra områden där det finns relativt stora luckor att fylla är möjligheten till att ladda ned eller ta del av kommunens näringslivspolicy och kommunens detaljplaner samt

TABELL 2. Har kommunen på sin hemsida

	Ja	Nej	Vet ej
Kontaktuppgifter till personer/förvaltningar med relevans för företagen	90,7%	4,1%	5,2%
Möjlighet att ladda ned blanketter av intresse för företagare	66,5%	18,8%	14,7%
Möjlighet att läsa/ladda ned kommunens näringslivspolicy	55,0%	33,7%	11,2%
Möjlighet att läsa/ladda ned detaljplaner	48,8%	31,5%	19,6%
Taxor för kommunens verksamheter	80,2%	12,2%	7,6%
Information om nya lagar och regler som berör företagare	11,0%	67,5%	21,5%
Information om hur offentliga upphandlingar går till	47,9%	33,1%	18,9%
Information om aktuella upphandlingar	81,4%	12,2%	6,4%
Information om lokaltillgång för företag	65,5%	26,8%	7,7%
Information om miljötillstånd	78,7%	9,5%	11,8%
Information om serveringstillstånd	76,4%	10,9%	12,7%
Information om bygglov	92,4%	5,3%	2,3%
Information om exploatering/markköp för byggnation av lokaler för näringslivsverksamhet	71,4%	22,0%	6,5%
En samlad beskrivning/portal för den service kommunen kan ge företagen	65,9%	27,6%	6,5%

information om lokaltillgång. Ca 55 procent av kommunerna har näringslivspolicyn tillgänglig på hemsidan. Ca 70 procent har i en tidigare fråga angett att man har en framtagen näringslivsstrategi vilket torde innebära att fler har möjlighet att lägga ut sin strategi på hemsidan.

De tre områden som det enligt undersökningen finns bäst information om via kommunens hemsida är bygglov, kontaktuppgifter till personer/förvaltningar med relevans för företagen samt uppgifter om aktuella upphandlingar. Drygt 80 procent informerar om aktuella upphandlingar men bara knappt hälften informerar om hur upphandlingar går till.

Den generella bilden är att det finns ett relativt stort utbud av information och uppgifter på kommunernas hemsidor som berör företagen. Det är naturligtvis viktigt att denna information inte kommer ostrukturerad och utspridd utan är lätt för företagen att hitta. Två tredjedelar av kommunerna anger att de har en samlad beskrivning/portal där företagen kan få en bild av vilken service kommunen kan erbjuda och vi ser här att ett förbättringsarbete skulle kunna inledas.

Underskatta inte dialogen!

Det absolut vanligaste sättet att föra en dialog med företagen är enligt undersökningen företagsbesök. Näst viktigas är frukostmöten, lunchmöten eller liknande och tredje viktigast är dialogen med företagarföreningar.

Sammantaget ger det en bild av dialogen där personliga möten spelar en viktig roll. Företagsbesök görs av både kommunledning och ledande politiker i många kommuner, vilket ger tillfälle att stämma av de för företagen angelägna frågorna. Man ska här heller inte underskatta betydelsen av att kommunen med besöket visar att man är intresserade och bekräftar företagen och deras betydelse. En del kommuner arbetar också aktivt med att enskilda handläggare, inom framförallt plan, bygg, miljö som hanterar tillstånd och tillsyn, i ett tidigt skede är ute och besöker företagen för att initialt ge tips och råd. Att på så vis arbeta för att "rätt" handlingar kommer in från början kan vara ett betydelsefullt förebyggande arbete som inte bara ger tidsvinster för såväl kommun som företag utan också en bättre förståelse för varandras förutsättningar.

Även om kommunens personliga kontakt med företagen är betydelsefullt, är det samtidigt viktigt att kommunen lyckas kommunicera sitt arbete med exempelvis tillgänglighet och service till så många företag som möjligt. Vissa av dessa företag nås förmodligen vid företagsbesök och frukostmöten eller liknande, men för att nå den breda gruppen kontinuerligt kan det vara bra att använda sig av andra verktyg. Ett sådant verktyg skulle kunna vara att använda nyhetsbrev, något som knappt 50 procent angav att de använder sig av.

Kommunens 40 högsta chefer besöker i grupper om 3–4 kommunens 60 största företag under 2009

Tyresö kommun



TABELL 3. Hur sker dialogen med företagen?

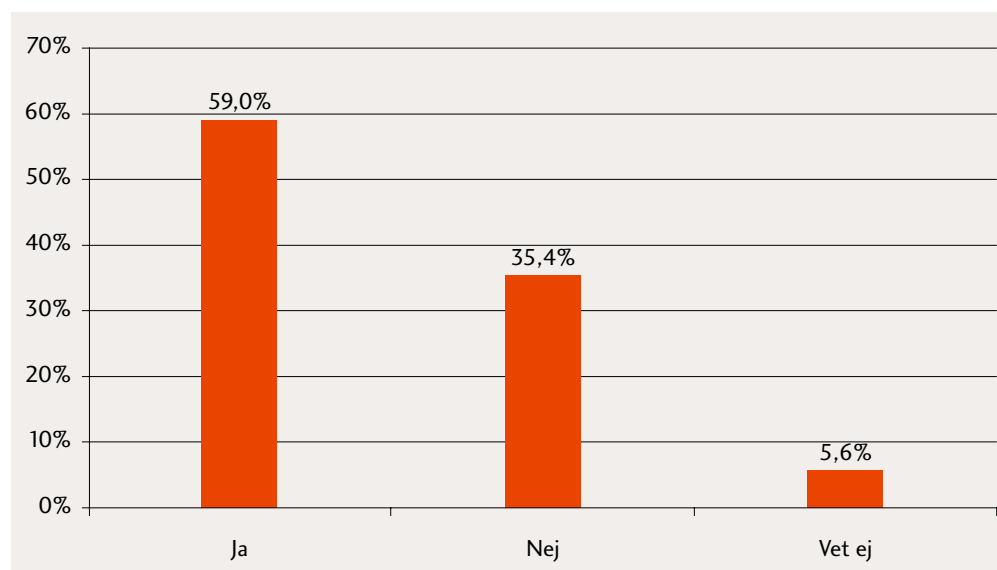
Företagsbesök	95,5%
Frukostmöten, lunchmöten eller liknande	88,1%
Dialog med företagarföreningar	85,9%
Näringslivsråd	53,7%
Informationsträffar/utbildningar gällande ny lagstiftning och regler	50,3%
Näringslivsdag	46,9%
Företagsrådgivning (utöver Nyföretagarcentrum)	51,4%
Nyhetsbrev från kommunen	49,2%
Tidning från kommunen	28,2%
Annat/nya idéer för dialog	15,8%

Ensam är inte stark

Nätverk och behovet av erfarenhetsutbyte

Att Sverige liksom många andra länder nu står inför en bekymmersam situation avseende sysselsättning, ekonomisk tillväxt och företagande råder det ingen tvekan om. Ska vi också i fortsättningen vara ett välfärdsland som till stora delar bygger på att vi har framgångsrika företag så är kommunernas roll att verka för utveckling och goda förutsättningar för företagande nödvändigt. Men för att klara det i en allt komplexare värld, där människor, företag och branscher är rörliga och konkurrensen hårdnar är behovet av erfarenhetsutbyte och kunskapsuppbyggnad en nödvändighet. Vi har därför frågat kommunerna om de deltar i något nätverk eller deltar i något forskningsprojekt i syfte att förbättra företagsklimatet. På detta svarade en majoritet, ca 59 procent, ja.

DIAGRAM 13. Deltar kommunen i något nätverk/forskningsprojekt i syfte att förbättra företagsklimatet?



En stor del av dessa nätverk är av regional karaktär och har i relativt stor utsträckning koppling till Stockholm Business Alliance, Business Region Göteborg, och mellan-kommunala samarbeten inom Skåne-regionen.

Sex av tio kommuner svarade som sagt att de deltar i något utvecklingsnätverk. Nära 80 procent angav också att de skulle vara intresserade av att delta i ett nätverk i SKL:s regi med fokus på bättre företagsklimat. Det visar att det finns ett stort intresse i kommunerna för att utveckla arbetet med dessa frågor. På SKL vill vi också medverka i denna viktiga process.

Hoppas att ni har blivit inspirerade av denna skrift och må den kraft som finns på lokal och regional nivå vara med er!

Företagsklimatet

– kommunen gör skillnad

Företagsklimatet i en kommun är något som påverkas av en rad olika faktorer. Vissa av dem påverkas och styrs från global, europeisk eller nationell nivå, medan andra har en mer lokal förankring där kommuner och regioner har möjlighet att forma och påverka utfallet.

Med detta som utgångspunkt genomförde SKL under våren 2009 en enkätundersökning om kommunens tillgänglighet och service till företagen. Frågorna ställdes till samtliga kommundirektörer i Sverige och resultatet från enkätundersökningen har sammanställts i denna publikation.

TRYCKSAKER FRÅN SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING
BESTÄLLS PÅ WWW.SK.LSE ELLER PÅ
TFN 020-31 32 30, FAX 020-31 32 40.

ISBN 978-91-7164-482-4



Sveriges
Kommuner
och Landsting

118 82 Stockholm, Besök Hornsgatan 20
Tfn 08-452 70 00, Fax 08-452 70 50
info@skl.se, www.skl.se