

Tjänsteutlåtande

Datum: 17 februari 2009 Diariernr: SBR 40-42/2009

Handläggare: Jesper Ackinger Telefon: 08-508 280 31

jesper.ackinger@sbr.stockholm.se

Mattias Rindberg

Mattias.rindberg@svb.stockholm.se

Till
Styrelsen för Stockholm Business
Region

Rapport av arbetet med lots- och servicefunktionen

Förslag till beslut

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar

att godkänna rapporten av arbetet med lots- och servicefunktionen

Olle Zetterberg

Anna Gissler

Peter Lindqvist

Ärende

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutade den 29 maj 2007 att godkänna inriktningen för arbetet med att bygga upp en lots- och servicefunktion för företagare och evenemangsarrangörer.

Sedan dess har dotterbolagen Stockholm Business Region Development och Stockholm Visitors Board arbetat med att bygga upp och skapa samarbete mellan bolagets lots- och servicefunktioner.

Bakgrund

I Stockholms stad finns ett flertal förvaltningar som hanterar olika typer av tillståndsärenden. Det handlar oftast om myndighetsutövning, där lagar och regler stiftas av riksdagen och staden ansvarar för tillståndsgivning och tillsynsarbete. Det kan exempelvis gälla tillstånd och tillsyn enligt miljöbalken, livsmedelslagen, plan- och bygglagen och alkohollagen. Det kan också handla om tillståndshantering enligt lokala föreskrifter såsom upplåtelse av offentlig mark, parkering, affischering etcetera. I vissa av dessa frågor ansvarar polismyndigheten för själva tillståndsgivningen och stadens roll är att yttra sig i frågan.

Mot denna bakgrund kan det ibland vara svårt för företagare att veta vart de ska vända sig i olika tillståndsfrågor. Det kan också vara så att en fråga ställer krav på kontakter med ett flertal förvaltningar och olika typer av tillstånd. Det kan gälla en etablering av en livsmedelsbutik eller genomförande av ett evenemang.

I detta sammanhang är det också viktigt att beakta att handläggningen av tillståndsfrågor oftast innehåller kvalificerade bedömningar, där avvägningar ska göras mellan olika intressen. Det kan handla om att väga upplåtelse av offentlig mark mot framkomlighets- och tillgänglighetsaspekter. Handläggningen av tillstånd ställer således krav på god kunskap och kompetens inom respektive sakområde hos berörda handläggare.

Bolagets lots- och servicefunktion har till uppgift att vägleda företagare och evenemangsarrangörer rätt in i staden, och tillhandahålla en samlad bild över de tillstånd som kan behövas för att starta, utveckla och driva sin idé eller evenemang.

Evenemangslotsen

Avdelningen för Evenemang på Stockholm Visitors Board ansvarar för marknadsföringen av Stockholm som evenemangsstad och lots- och servicefunktionen mot evenemangsarrangörer. Lots- och servicefunktionen har varit i gång sedan hösten 2006 och är en viktig uppgift för hela avdelningen. För att tydliggöra och underlätta

kommunikation har en medarbetare pekats ut som evenemangslots i Stockholm.

Evenemangslotsen skall fungera som samordnare och bistå evenemangsarrangörer på olika sätt i kontakter med stadens olika förvaltningar och bolag, detta för att garantera evenemangsarrangörer en god service för att Stockholm ambitioner som evenemangsstad ska vara trovärdig. Målsättningen är att vara norra Europas ledande evenemangsstad och visionen är att Stockholm skall vara en evenemangs- och upplevelsestad i världsklass.

För att underlätta kunskapsutbyte, möjliggöra förbättringar och minska svarstiden så registreras samtliga ärenden i bolagets CRM-system. Det finns då möjlighet att återanvända tidigare svar inom samma område och på så sätt minska den nedlagda arbetstiden på varje enskilt ärende. Alla evenemangsfrågor klassificeras utifrån storlek enligt följande: mega-, internationella-, nationella, regional och lokala evenemang inom områdena kultur, musik, sport och mässor.

För att ytterligare minska den nerlagda arbetstiden och för att tydliggöra information om regelverk, kontaktvägar, fysiska förutsättningar vid evenemang i Stockholm, publicerades i januari 2008 en digital lots på webbplatsen www.eventstockholm.se.

Inom ramen för denna hemsida presenteras en totalbild om hur hela tillståndsprocessen går till med information från Polisen, Länsstyrelsen, Socialtjänstförvaltningen, Stadsbyggnadskontoret, Stockholms Brandförsvär och Miljöförvaltningen.

Även myndigheter förvaltningar och bolag som härrör till ämnesområdet Evenemang presenteras på denna sida. Dessa företag presenteras under rubrikerna arenor & evenemangsplatser, transport, marknadsföring, boende, teknik och säkert, exempel på dessa är: Trafikkontoret, Fastighetskontoret, Idrottsförvaltningen, Stockholmsmässan, Stockholm Globe Arenas samt andra markägare som Statens Fastighetsverk, Kungliga Djurgårdens Förvaltning och Kungsträdgården Park & Evenemang AB.

Under 2008 har 195 ärenden inkommit från både befintliga och nya evenemangsarrangörer.

Företagslotsen

Avdelningen för Näringslivsservice på Stockholm Business Region Development ansvarar för bolagets lots- och servicefunktion mot stadens näringsliv. Det är en viktig uppgift för hela avdelningen, men för att tydliggöra och underlätta kommunikation har en medarbetare pekats ut som företagslots i Stockholm.

Hela avdelningen är ansvarig för att bolagets lots- och servicefunktion fungerar. Ansvaret för de mest förekommande sakområdena, såsom mark- och planfrågor, tillståndsfrågor och lokalfrågor har delats ut. För att underlätta kunskapsutbyte, möjliggöra förbättringar och minska svarstiden så registreras samtliga ärenden i bolagets CRM-system. Det finns då möjlighet att återanvända tidigare svar inom samma område och på så sätt minska den nedlagda arbetstiden på varje enskilt ärende.

Företagaren kan komma i kontakt med företagslotsen genom de företagsbesök som bolaget årligen genomför eller genom telefon och e-post. Bolaget utvecklar även andra möjligheter att komma i kontakt med företagslotsen.

Ambitionen är att ge ett första svar inom 24 timmar, samt att ett heltäckande svar levereras inom en vecka. I vissa fall är det inte möjligt att leverera ett heltäckande svar inom en vecka och det ska i förekommande fall ske i samförstånd med företagaren.

Under 2008 har 364 ärenden inkommit till företagslotsen och handlade till övervägande del om tillståndsfrågor och frågor om mark och lokaler, men även en hel del frågor om tillgängliga nätverk där företagare kan hitta kunder och/eller få råd och stöd.

En övervägande del av frågorna till företagslotsen inkom via telefon eller e-post. Enbart 33 frågor var ett direkt resultat av bolagets företagsbesök, men företagsbesöken syftar också till att öka kännedomen om att företagslotsen finns, ett arbete som kommer att intensifieras under 2009.

Arbetet med att förbättra bolagets lots- och servicefunktion fortgår under 2009. Internt har bolaget utvecklat en informationsdatabas i bolagets CRM-system där all relevant information matas in och görs tillgänglig för medarbetarna i syfte att minska sårbarheten. Under första halvåret 2009 utvecklas bolagets hemsida för att öppna upp möjligheten att ställa frågor till företagslotsen via hemsidan, samt läsa svaren på de mest förekommande frågorna.

Stockholm Business Region Development deltar även i stadens e-tjänstprogram. Målsättningen är att skapa en sammanhållande portal för de tillståndsgivande förvaltningarna och tillhandahålla vägledning för företagen i vilka tillstånd som behövs för att starta upp verksamheten. Arbetet sker i nära samarbete med de tillståndsgivande förvaltningarna där det även inom ramen för e-tjänstprogrammet pågår arbete med att exempelvis söka bygglov och utskänkningstillstånd via Internet. Portalen kommer enbart att sammanställa de uppgifter som finns idag, inte ta över eller ersätta någon annan funktion. Förhoppningen är att detta kan underlätta för näringslivet i Stockholm.

Bolaget beviljades inför sommaren 2008 medel för att genomföra en förstudie som slutförs under våren 2009. Arbetet med att sammanställa vilka tillstånd de vanligaste verksamheterna kräver har påbörjats och ett antal förvaltningar har knutits till projektet genom en referensgrupp.

Målsättningen är att portalen står färdig senast i juni 2010 samt att det även är möjligt att utöka portalen för evenemangsfrågor.

Gemensam NKI-mätning

Under 2009 kommer en NKI-mätning att genomföras bland de företag och evenemangsarrangörer som varit i kontakt med lots- och servicefunktionen. Bland de traditionella frågorna görs även ett försök att fånga upp synpunkter på övriga hanteringen i Stockholms stad och se hur arrangören eller företagaren upplevde den fortsatta hanteringen av ärendet.

SLUT