

Handläggare: Ulrika Andersson Rosén

Tel: 08-508 280 78

E-post: ulrika.rosen@stockholm.se

Stockholm Business Regions serviceuppdrag

Avrapportering för 2015 och lägesbeskrivning för 2016

Stockholm Business Regions förslag till beslut

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar följande.

1. Att godkänna rubricerat ärende avseende Stockholm Business Regions serviceuppdrag.

Olle Zetterberg

Anna Gissler

Sammanfattning

I stadens budget för 2015 angav att samtliga nämnder ska vara tillmötesgående mot näringslivets behov samt att ansvaret för näringslivsarbetet i staden ligger på Stockholm Business Region. Bolaget har uppdraget att arbeta med att förbättra stadens service gentemot näringslivet.

Uppdraget gällande service till näringslivet är viktigt och har utvecklats sedan den första lotstjänsten formaliserades 2007. Antalet inkommande lotsärenden har ökat, både i takt med



ökad kännedom och i och med att företagslotsens första-linje-support under 2014 lades ut på stadens Kontaktcenter. Företagslotsens verksamhet kommer att fortsätta i samma struktur under 2016 samtidigt som det proaktiva arbetet i ännu större omfattning kommer att ske i samverkan med Start-Up Stockholm.

Stockholm Business Region Development har under 2016 för avsikt att söka medel från Projektkontoret för Digital Förnyelse för att utveckla stadens digitala företagslots, Tillståndsguiden samt stadens hemsida riktad till företagare, www.stockholm.se/foretag.

Vidare kommer arbetet med att förbättra stadens kontakt med näringslivet att fortsätta och under våren 2016 har Styrgruppen för förbättrade näringslivskontakter startat sitt arbete och kommer under året att fortsätta arbeta med fokus på ett väl fungerande näringsliv i Stockholm. Initialt kommer respektive nämnd utse funktioner för att skapa förutsättningar för Stockholm Business Region att inleda servicesamarbeten.

Samarbetet med stadens förvaltningar fortsätter och bolaget verkar för att skapa kontaktytor mellan stadsdelsförvaltningarna och de centrala förvaltningarna.

För att staden ska kunna fortsätta attrahera nya företag så är det viktigt att de redan befintliga företagen har en positiv bild av stadens myndighetsutövning. Att stödja berörda nämnder i arbetet med att förbättra företagens uppfattning om stadens myndighetsutövning är därför en viktig uppgift och detta kommer att ske i det fortsatta arbetet där bolaget tillsammans med Stadsledningskontoret arbetar fram en stadsövergripande modell för förbättringsarbete.

I stadens budget för 2015 fick bolaget i uppdrag att tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla det lokala näringslivsarbetet. I detta uppdrag ingår bland annat att bistå stadsdelsnämndernas näringslivssekreterare med adekvat kunskap i deras arbete med det lokala näringslivet. Som en del i Stockholm Business Region Developments stöd avser bolaget att under våren 2016 genomföra en utbildningsserie med berörda näringslivssekreterare.

Bakgrund

Ett av Stockholms stads näringspolitiska mål är att erbjuda företag i Stockholm en god grundläggande service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med staden, handläggningen av ärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog. Stockholm Business Region har uppdraget att tillhandahålla en lots- och servicefunktion gentemot företagen samt att förbättra stadens service gentemot näringslivet, för att bidra till att uppnå det näringspolitiska målet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stockholm Business Region Development.

Ärendet

Rapport för 2015

I stadens budget för 2015 angavs att samtliga nämnder ska vara tillmötesgående mot näringslivets behov samt att ansvaret för näringslivsarbetet i staden ligger på Stockholm Business Region som även har uppdraget att förbättra stadens service gentemot näringslivet. De myndighetsutövande nämnderna har huvudsakligen inte motsvarande tydliga uppdrag men förutsätts ge god service.

Bolaget har ansvaret för näringslivsutveckling, investeringsfrämjande, besöksnäring, näringslivsservice, evenemangsservice, marknadsföring och regionalt samarbete. Arbetet sker i huvudsak mot internationella målgrupper för respektive verksamhet förutom näringslivsservice och näringslivsutveckling som har en tydlig lokal prägel. Stadens service till näringslivet är viktig för de företag som är i behov av olika typer av tillsyn eller tillstånd för att bedriva sin verksamhet, men också för markanvisningar. Företagen är beroende av en korrekt, tidseffektiv och förutsägbar hantering av kommunens myndighetsutövning och bolaget jobbar kontinuerligt för att servicen till företagen ska förbättras och med att stödja berörda förvaltningar i deras långsiktiga arbete med att förbättra företagens uppfattning om stadens myndighetsutövning.

Företagslotsen

Företagslotsen, som inrättades 2007, är en väsentlig del av Stockholm Business Regions näringslivsarbete. Eftersom antalet ärenden hos de tillståndsgivande förvaltningarna är stort finns få möjligheter till en personlig service. Uppdraget om företagslotsens och evenemangslotsens förstalinje support har därför, sedan oktober 2014, lagts ut till stadens Kontaktcenter. Handläggare på Stockholm Business Region Development tar hand om de förfrågningar som kräver mer av samordning och problemlösning. Hos Kontaktcentret fanns i slutet av 2015 fem utbildade företagslotsar. I och med att företagslotsens förstalinje support lades ut på Kontaktcentret har tillgängligheten till tjänsten ökat och antalet ärenden har gått från 406 lotsade ärenden 2014 till 1987 lotsade ärenden under 2015 varav 56 ärenden avser evenemangslots. Arbetet med att förbättra och förtydliga statistiken pågår och det kan finnas ett mörkertal gällande antalet ärenden till evenemangslotsen.

Lotstjänsten har, vid två tillfällen under 2015 marknadsförts, en gång via stadens stadsinformationstavlor och en gång i en kampanj i tunnelbanans rulltrappor. Företagslotsens huvuduppgift är att guida företagen rätt när det gäller de tillstånd de kan komma att behöva för sin verksamhet. Genom att företagen vänder sig till företagslotsen får de en snabb överblick över de tillstånd som behövs och hittar snabbt rätt bland lagar och regler som berör deras verksamhet. Företagslotsen driver också en proaktiv verksamhet i och med sina utåtriktade evenemang ”Lotsen bjuder in” där bolaget tillsammans med Skatteverket, berörd stadsdelsnämnd, Start-Up m.fl. samlas för att informera om olika frågor kopplat till att starta och driva företag i Stockholm. Träffarna alternerar mellan ytterstadsstadsdelarna. Under hösten 2015 riktade sig två av träffarna specifikt till kvinnor med utländsk bakgrund.

Tillståndsguiden och www.stockholm.se/foretag

Sedan augusti 2013 finns en internetbaserad lotstjänst kallad Tillståndsguiden som syftar till att underlätta för nya och befintliga företagare att hitta de tillstånd de behöver för att starta, driva och utveckla företag i Stockholms stad. Den bakomliggande tanken har varit att företagarna via en klickguide får reda på vilka tillstånd som gäller för den verksamhet de vill driva och att de lotsas vidare till de tillstånd de behöver söka för att kunna möjliggöra sin affärsidé. Tidigare fanns enbart den tillståndsinriktade informationen på stadens hemsida och informationen utgick inte från ett användarperspektiv.

I sitt arbete med att utveckla stadens verksamheters bemötande av både befintliga och nya företag behöver dock även den digitala lotsfunktionen utvecklas. Bolaget beviljades under 2015 projektmedel om 450 tkr från Projektkontoret för Digital Förnyelse för att kunna utföra en förstudie avseende ”utveckling av stadens digitala företags- och evenemangslots”. Tanken var att se hur både webbplatsen www.stockholm.se/foretag och Tillståndsguiden tillsammans kan utvecklas till en lättillgänglig verksamhetsbaserad informationstjänst för näringslivet i Stockholm. Arbetet med förstudien avslutades i mars 2016.

Samordningen av information på www.stockholm.se/foretag är idag liten. Stockholm Business Region har ansvaret för stockholm.se/foretag startside samt information om service till företagen medan de tillståndsgivande förvaltningarna står för den största delen av informationen på webbsidan. Informationen behöver vara lättillgänglig digitalt och publicerad ur ett företagarperspektiv. För att öka servicen till näringslivet och underlätta för företagarna att hitta samlad information om stadens service till näringslivet så flyttade bolaget i början av 2015 över sin information från www.stockholmbusinessregion.se till www.stockholm.se/foretag, detta gjordes inom ramen för den samordnande roll som bolaget har när det gäller att samla information och service till näringslivet.

Dialog med näringslivet

I Stockholms stad budget för 2016 ges kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta en styrgrupp för förbättrade näringslivskontakter. Syftet är att samordna stadens näringslivsarbete och minska eventuella hinder för företagande i Stockholm. Stockholm Business Region har av stadsdirektören fått i uppdrag att skriva fram förslag till uppdragsbeskrivning avseende stadens styrgrupp för förbättrade näringslivskontakter.

Bolaget arbetar vidare för att Stockholm ska skapa bästa möjliga förutsättningar för företag att etablera sig och växa i staden. Som en del i den dialogen med näringslivet som behövs för att ytterligare kunna förbättra stadens service till näringslivet genomfördes under 2015 en attitydundersökning. Syftet var att öka kunskapen om företagets behov samt för att staden skulle ta till sig synpunkter i förbättringssyfte, framförallt ställdes frågor om hur företagarna uppfattade sin närmiljö samt om företagsklimatet i Stockholm. Undersökningen omfattade 1000 företag och utfördes under perioden 16 februari till den 20 mars 2015. I undersökningen svarade 39% av företagarna att de var intresserade av mer nyheter från staden gällande både stadens verksamhet, större stadsutvecklingsprojekt, nyheter gällande tillstånd, avgifter, stadens satsningar på det lokala näringslivet, företagets närmiljö, större evenemang mm. Mycket av den nämnda informationen finns men är spridd på många olika ställen och för företagarna svår att hitta. Under 2015 har bolaget därför startat upp ett elektroniskt nyhetsbrev med samlad information till näringslivet i Stockholm. Tanken är också att samlandet av nyheter ska underlätta för de stadsdelar som har utsett lokala näringslivssekreterare.

Varje månad skickas ett välkomstbrev till nyregistrerade aktiebolag i Stockholms stad som undertecknas av styrelseordförande i Stockholm Business Region och som beskriver den service som staden kan erbjuda samt berättar om fördelarna med Stockholm. Förutom detta arrangerar bolaget löpande olika nätverksaktiviteter för företagare såsom exempelvis frukostmöten och näringslivsluncher för att ytterligare fördjupa dialogen med näringslivet.

Kontinuerligt förbättringsarbete

För att ta reda på hur näringslivet uppfattar Stockholms stads service genomförs, sedan 2005, årligen en nöjd-kund-index (NKI) undersökning med företag som har varit i kontakt med Stockholms stad. NKI är ett kvantitativt mål som mäter hur företag, organisationer och ideell sektor uppfattar myndighetsutövningen i Stockholm. Urvalet görs bland de företag som haft ett ärende i något av de fem myndighetsområden som mäts; brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljötillsyn och serveringstillstånd.

Ett av Stockholms stads näringspolitiska mål är att erbjuda företag i Stockholm en god grundläggande service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med staden, handläggningen av ärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och

dialog. För att ytterligare kunna förbättra stadens NKI och även annan service till näringslivet håller Stockholm Business Region på att ta fram en modell för kontinuerligt förbättringsarbete där dialog mellan näringslivet och de tillståndsgivande förvaltningarna är en viktig del samt att genomfört förbättringsarbete återkopplas till näringslivet.

Bolaget har under en längre tid genomfört ett stort antal företagsbesök per år med syftet att öka kunskaperna om företagens behov samt förbättra kontakterna mellan staden och näringslivet. Under 2014 kombinerades besöken av en attitydundersökning i form av telefonintervjuer och under 2015 genomfördes endast attitydundersökningen då denna ansågs ge samma återkoppling gällande företagens behov som företagsbesöken gav. Dock konstaterar bolaget att 2015 års rapport inte ger det efterfrågade underlaget för förbättringsåtgärder som de facto finns i berörda stadsdelar. På ett stadsövergripande plan kan underlaget i rapporten vara vägledande, men det är för få respondenter per stadsdel för att bolaget ska kunna dra några långtgående slutsatser i berörda företagsområden.

Utveckla samarbete inom staden

I stadens budget för 2015 fick bolaget i uppdrag att tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla det lokala näringslivsarbetet. Stockholm Business Region Development har under 2015 lagt grunden för en utbildning av de lokala näringslivssekreterarna, som finns i nio av de fjorton stadsdelsförvaltningarna. Utbildningen kommer att utföras under våren 2016 och syftar till att lägga en gemensam miniminivå för stadsdelsförvaltningarnas näringslivsarbete för att på så sätt säkerställa ett jämlikt och rättsäkert bemötande av företagen i de olika stadsdelsförvaltningarna.

I samband med utbildningarna kommer också nätverksmöjligheter mellan stadsdelsförvaltningarna och Arbetsmarknadsförvaltningen att skapas, där parterna uppmanas att ta ett gemensamt ansvar för att i samverkan med de lokala företagen skapa fler praktikplatser och arbetstillfällen samt för att tillgodose det kompetensförsörjningsbehov som finns i stadens företagsområden.

Ett samarbete med Arbetsmarknadsförvaltningen har påbörjats under hösten 2015, bland annat genom ett gemensamt kommunikationsarbete avseende stadens erbjudande till företagen gällande näringslivsservice. Både webb och trycksaksproduktion har uppdaterats med gemensam information.

Lägesbeskrivning för 2016

Företagslotsen

Uppdraget gällande service till näringslivet är viktigt och har utvecklats sedan den första lotstjänsten formaliserades 2007, vilket bland annat märks på att antalet ärenden ökat, både i takt med ökad kännedom och i ökad tillgänglighet. Under 2016 kommer företagslotsens mer proaktiva arbete mot de som vill starta och utveckla företag i Stockholm att fortsätta i ännu tydligare samverkan med Start-Up Stockholm. En del av detta arbete riktar sig till kvinnor med utländsk bakgrund, vilket är viktigt både ur ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv. Stockholm Business Regions långsiktiga strävan är att stadens information till företagarna gällande tillstånd och att stadens myndighetsövning ska bli så lättillgänglig och smidig att en företagslots på sikt inte längre behövs.

Tillståndsguiden och www.stockholm.se/foretag

Under 2016 kommer arbetet med att utveckla stadens information riktad till näringslivet att särskilt inriktas mot en integration av Tillståndsguiden samt www.stockholm.se/foretag. Stockholm Business Region Development har under 2016 för avsikt att söka medel från Projektkontoret för Digital Förnyelse avseende ett sådant utvecklingsprojekt, vilket omfattar utveckling av en helt ny företagarewebb för Stockholm stad.

Dialog med näringslivet

Uppdraget att öka kännedomen om stadens service till näringslivet kommer också att fortsätta med det nystartat nyhetsbrev till stadens företagare, via informationskampanjer och via en förbättrad webbsida.

Under våren 2016 har också Styrgruppen för förbättrade näringslivskontakter startat sitt arbete och kommer under året att fortsätta arbeta med fokus på ett väl fungerande näringsliv i Stockholm. Initialt kommer respektive nämnd utse funktioner för att skapa förutsättningar för bolaget att inleda servicesamarbeten.

Samarbete inom staden

Fortsatt samarbete med Arbetsmarknadsförvaltningen kommer att ske under 2016, bland annat genom samverkan vid två frukostmöten, ett gällande socialt entreprenörskap och ett gällande sociala klausuler inom offentlig upphandling.

Bolaget kommer att arbeta för att skapa nätverksmöjligheter och kontaktytor mellan stadsdelsförvaltningarna och centrala förvaltningar, såsom exempelvis

Arbetsmarknadsförvaltningen och Trafikkontoret för att utveckla den lokala servicen till näringslivet samt för att skapa praktikplatser och arbetstillfällen samt för att tillgodose de kompetensförsörjningsbehov som finns i stadens företagsområden.

Kontinuerligt förbättringsarbete

För att staden ska kunna fortsätta attrahera nya företag så är det viktigt att de redan befintliga företagen har en positiv bild av stadens myndighetsutövning. Att stödja berörda nämnder i arbetet med att förbättra företagens uppfattning om stadens myndighetsutövning är därför en viktig uppgift och detta kommer att ske i det fortsatta arbetet där bolaget tillsammans med Stadsledningskontoret arbetar fram en stadsövergripandemodell för förbättringsarbete.

Stockholm Business Region Development vill, mot bakgrund av att attitydundersökningen som tidigare utförts inte har gett det underlag för förbättringsåtgärder som behövts, arbeta fram ett nytt arbetssätt för att öka kunskapen om företagens behov, samt förbättra kontakterna mellan Stockholms stad och näringslivet. Bolaget har för avsikt att koppla framtida attitydundersökningar närmare det lokala näringslivsarbetet och det behov som finns i stadens stadsdelar samt företagsområden.

Utveckla det lokala näringslivsarbetet

I stadens budget för 2015 fick bolaget i uppdrag att tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla det lokala näringslivsarbetet. I detta uppdrag ingår bland annat att bistå stadsdelsnämndernas näringslivssekreterare med adekvat kunskap i deras arbete med det lokala näringslivet. Som en del i Stockholm Business Region Developments stöd avser bolaget att under våren 2016 genomföra en utbildningsserie med berörda näringslivssekreterare. Syftet med utbildningen är också att lägga en gemensam miniminivå för stadsdelförvaltningarnas näringslivsarbete för att på så sätt säkerställa ett jämlikt och rättsäkert bemötande av företagen i de olika stadsdelarna.