

**Handläggare**  
Maria Wedenlid  
Telefon: 08-508 118 37

**Till**  
Servicenämnden  
2019-09-24

## Näringslivspolicy för Stockholms stad

Svar på remiss från Kommunstyrelsen

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Anna-Karin Sandén  
Förvaltningschef

Liselothe Engelgren  
Verksamhetschef Upphandling

Mariann Hellström  
Verksamhetschef Kontakcenter

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående näringslivspolicy för Stockholms stad. Policyn är främst ett internt styrdokument som definierar förhållningssätt, arbetssätt och ansvarsområden för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet. Policyn syftar till att tydliggöra hur samordning och samverkan ska ske inom staden.

Serviceförvaltningen påverkas av näringslivspolicyn främst inom verksamhetsområdena Upphandling och inköp och Kontaktcenter Stockholm.

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående näringslivspolicy för Stockholms stad. Yttrandet ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast 30 oktober 2019.

## Ärendet

Näringslivspolicyn är främst ett internt styrdokument som definierar förhållningssätt, arbetssätt och ansvarsområden för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet. Policyn syftar till att tydliggöra hur samordning och samverkan ska ske inom staden.

Ambitionen med stadens näringslivsarbete är att Stockholm ska ha Sveriges bästa företagsklimat år 2025 och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.

Policyn ska vara vägledande och tydligt beskriva vad som ska uppnås inom stadens näringslivsuppdrag kommande år

Fyra fokusområden har definierats där staden behöver stärka sitt näringslivsarbete. Fokusområdena är valda utifrån att insatser här bedöms göra största nytta, få bäst effekt och att näringslivsperspektivet behöver förstärkas inom dessa områden.

Fokusområdena är:

1. Stimulera tillväxt och företagsamhet
2. Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning
3. Attraktivare miljöer och bättre framkomlighet
4. Öka tillgången till arbetskraft med relevant kompetens

Servicenämnden har fått gemensamt genomförandansvar för vissa åtgärder i policyn kopplade till fokusområde 2. *Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning.*

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben i samråd med berörda verksamhetsområden.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Serviceförvaltningen påverkas av näringslivspolicyn främst inom verksamhetsområdena Upphandling och inköp och Kontaktcenter Stockholm.

Inom fokusområde 1 *Stimulera tillväxt och företagsamhet* är en åtgärd fokuserad på att tillhandahålla en tydlig serviceprocess genom hela staden för företag som vill etablera eller omlokalisera sig i Stockholm. Förvaltningen har idag tjänsten företagslots och ser

gärna att denna tjänst utvecklas mer. Förvaltningen är med fördel en aktiv part i detta åtagande.

Inom fokusområde 2 *Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning* nämns som önskad effekt att staden är tillgänglig och serviceinriktad i sin kontakt med företag som på ett enkelt sätt kan kontakta staden.

Kontaktcenter Stockholm har ett uppdrag att informera om en del av det som företagare möter i sin vardag; nyttoparkeringstillstånd, Foodtrucks, dubbdäcksdispenser, hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol, tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser. Kontaktcenters service omfattar företagslots som innebär information kring vilka tillstånd som behövs och var man får hjälp om man vill starta företag eller arrangera ett evenemang inom Stockholms stad.

Förvaltningen är positivt inställd till att uppdraget kan utvecklas och fler förvaltningar och bolag väljer att köpa förvaltningens tjänster. Kontaktcenter Stockholm har stor erfarenhet och kunskap om företagarnas vardag och de svårigheter de har kring att få adekvat information om processen för tillståndsgivning. Kontaktcenter understöder stadens ambitioner att underlätta och förenkla för företagare kring detta och ser att en förenkling av denna hantering kan göra det smidigare att vara företagare inom Stockholms stad. Ju fler som nyttjar förvaltningens tjänster, inom alla områden, desto bättre för staden som helhet. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare.

Servicenämnden utpekas som genomförandeansvarig tillsammans med bland andra miljö- och hälsoskyddsnämnden för åtgärden *Vidareutveckla stadens myndighetsutövning och öka samverkan inom staden för att öka kundnöjdheten och uppnå ett resultat på minst 70 i NKI för alla berörda nämnder*

Förvaltningen är positiv till att intern samverkan ska öka för att staden ska vara proaktiv, smidig och serviceinriktad i relationerna med näringslivet. Förvaltningen ser gärna att tillståndsgivningen underlättas genom att information och vägledning kring detta samordnas och förenklas ytterligare så att företagare har lättare att hitta samlad information.

Till exempel bör samverkan som utgår från de lokala näringslivsrepresentanterna inom stadsdelarna utökas och förtydligas i denna riktning.

Inom samma fokusområde nämns också som önskad effekt att nya tekniska lösningar och arbetssätt ska uppmuntras så att kvaliteten i stadens verksamheter kontinuerligt kan utvecklas. Förvaltningen ser stora fördelar med standardiserade arbetssätt som digitalisering ofta medför.

Servicenämnden utpekas som genomförandeansvarig tillsammans med kommunstyrelsen för åtgärden *Förenkla för företagare genom att tillhandahålla enkla och om möjligt digitala verktyg.*

Staden bör ta vara på och samarbeta kring de lösningar som finns från myndighetshåll som till exempel Skatteverket. Den riksomfattande plattformen [verksam.se](https://verksam.se) är ett gott exempel på en digital plattform som staden ytterligare bör samarbeta kring.

Förenklad tillståndsgivning skulle kräva nya tekniska lösningar och ett annat sätt att tänka som utgår från företagen och inte hur staden är organiserad. Ett exempel är att förvaltningar som samarbetar kring detta bör nyttja gemensamma mallar och en gemensam plattform.

Förvaltningen har en aktiv roll i projekt VINST där man bland annat håller på att ta fram gemensamma mallar för upphandlingsdokument i staden. Det skulle underlätta om hela staden skulle kunna använda dessa mallar, så att anbudslämnare känner igen strukturen på de upphandlingar som annonseras i staden. Det skulle förenkla för dem att lämna anbud. I projekt VINST upphandlas också nytt systemstöd för upphandling. I upphandlingen har det varit ett stort fokus på användbarhet för att förenkla för alla inblandade parter.

Servicenämnden utpekas som genomförandeansvarig tillsammans med bland andra miljö- och hälsoskyddsnämnden för åtgärden *Säkerställa att stadens medarbetare har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning.*

Förvaltningen anser att åtgärden är vagt formulerad och att målgruppen man syftar till är för bred och otydlig. På grund av den otydligheten är den svår att genomföra samt följa upp.

### Övriga synpunkter

Förvaltningens erfarenhet är att företagare upplever att det hänvisas runt mellan flera ansvariga förvaltningar och att ingången till staden ofta är via den externa växeln i Borlänge. Det är väsentligt att även ta hänsyn till detta när man skapar enklare kontaktvägar. Växeln och dess service nämns inte alls i policyn.

Förvaltningen anser att policyn bör ha ytterligare ett fokus på sociala företag, som till exempel friskolor, företag inom äldreomsorg, förskola och så vidare. Kontaktcenter Stockholm besvarar frågor kring regelverk och tillstånd gällande denna typ av företag, hur man startar verksamhet och inte minst hur man får uppdrag från staden eller svarar på upphandlingar. Denna typ av företagande bör synliggöras i policyn.

Policyn lyfter frågor kring arbetskraftsinvandring under fokusområde fyra. Kontaktcenter Stockholm har idag många ärenden som avser utländsk arbetskraft. Frågor om skola, boendeparkering och generella frågor om vad som gäller i staden och i Sverige. Det kommer även frågor från företagare för sin anställda. Även detta är ett område som förvaltningen gärna ser utvecklas och samordnas.

### Genomförande och uppföljning

Förvaltningen anser att den tydliga kopplingen till kommunfullmäktiges mål om att *Stockholm ska vara en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt, ett gott företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv* är bra. Att genomförande och uppföljning görs inom ramen för ordinarie planering och uppföljning av verksamheten skapar både samsyn, förståelse och bidrar till ökad måloppfyllelse.

### Bilagor

1. Remissen