|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Borås Stad  Jonas Widerström  Handläggare  033 357172 | **SKRIVELSE** | | Sida  1(2) |
| Datum  2019-11-11 | Instans  **Kommunstyrelsen**  Dnr KS 2018-00752 3.4.1.0 | |
|  |  | |
|  | | | |

# ALTERNATIVT FÖRSLAG

# Svar på initiativärende: Öka förståelsen om företagandet.

## Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen godkänner föreslagen utbildningsinsats för att öka förståelsen om företagande.

Utbildningsinsatsen ska även ges till Sociala omsorgsförvaltningen, Individ- och familjeomsorgsförvaltningen samt Vård- och äldreförvaltningen.

Stadsledningskansliet återkommer med ytterligare förslag till utbildning om förutsättningarna för att driva företag riktad till alla berörda nämnder. Först därefter kan initiativärendet anses vara behandlat i sin helhet.

[Beslutets innebörd ska framgå i klartext och vara utformat som om nämnden redan hade fattat beslutet. Syftet är att texten ska kunna flyttas över direkt till protokollet.

Beslutet ska kunna förstås separat utan att behöva läsas tillsammans med bilagor och därför får formuleringar såsom ”nämnden beslutar i enlighet med föreliggande förslag”, ”avge skrivelse enligt förslag” inte användas. Beslutet får skrivas i punkt-form om det blir tydligare i ett sådant format.

Under denna rubrik anger du även eventuella reservationer i de fall ärendet expedieras internt. Lägg till en ny rubrik med formatet Rubrik 1 och skriv; Reservation ]

## Sammanfattning

Borås Stad har en vision om att bli en av de främsta kommunerna att bedriva företag i. Som en del av de mätningarna som gjorts inom ramen för insikt visar mätningar på att tjänstemännens bemötande kan vara en av de bidragande faktorerna till att resultatet av mätningarna varit lägre än önskat. Som en del i arbetet med att förbättra resultatet i mätningarna har vi utformat en utbildningsplan för en kommunikationsutbildning som berör både arbetet utåt och inåt i organisationen.

Vår uppfattning är att bemötandet är en stor del av helhetsuppfattningen när en företagare har ett ärende inne hos kommunen samt när företag har kontakter med kommunen under pågående entreprenad och LOV-avtal. Bra bemötande uppfattar vi som en nyckel för att den företagare som har ett ärende inne eller ett avtal med kommunen som utförare ska uppfatta hela processen som positiv. Bemötande låg i mätningarna relativt högt i jämförelse med resterande delområden men uppfattningen finns ändå att bemötande är en viktig grundpelare i flera delområden.

[Sammanfattningen ska på kortfattat informera om vad ärendet i stora drag handlar om och varför det initierats.

Ta aldrig bort denna rubrik.

Sammanfattningen ska så långt det är möjligt kunna användas i protokollet. Den ska stämma överens med övrig text i skrivelsen. Fakta som inte återfinns i någon annan del av dokumentet ska heller inte vara en del av sammanfattningen.]

## Ärendet i sin helhet

**Inledning**

Borås Stad har en vision om att bli en av de främsta kommunerna att bedriva företag i. Som en del av de mätningarna som gjorts inom ramen för insikt visar mätningar på att tjänstemännens bemötande kan vara en av de bidragande faktorerna till att resultatet av mätningarna varit lägre än önskat. Som en del i arbetet med att förbättra resultatet i mätningarna har vi utformat en utbildningsplan för en kommunikationsutbildning som berör både arbetet utåt och inåt i organisationen.

Vår uppfattning är att bemötandet är en stor del av helhetsuppfattningen när en företagare har ett ärende inne hos kommunen samt när företag har kontakter med kommunen under pågående entreprenad och LOV-avtal. Bra bemötande uppfattar vi som en nyckel för att den företagare som har ett ärende inne eller ett avtal med kommunen som utförare ska uppfatta hela processen som positiv. Bemötande låg i mätningarna relativt högt i jämförelse med resterande delområden men uppfattningen finns ändå att bemötande är en viktig grundpelare i flera delområden.

**Innehåll**

Utbildningen är planerad att beröra delarna av bemötande och kommunikation vad gäller internt mellan berörda förvaltningar i Staden och organisationer samt extern kommunikation till de företag som har ärenden hos berörda förvaltningar. Den delas upp i två delar där första del är mot media och vikten av god kommunikation och bemötande till media och vad man kan vinna på detta. Andra delen handlar om bemötandet mellan tjänstemän internt samt bemötande mellan handläggare och den företagare som har ett ärende inne eller ett avtal med kommunen som utförare.

**Vilka ska utbildas**

Samtliga tjänstemän/handläggare som handlägger ärenden för företagare och ~~därmed~~ berörs av Insikts-arbetet samt tjänstemän som möter företag som är utförare inom vård och omsorg. De förvaltningar inom Borås Stad som berörs i en första utbildningsomgång är Tekniska förvaltningen, Samhällsbyggnadsförvaltningen, Miljöförvaltningen. Utanför organisationen berörs även Södra Älvsborgs Räddningsförbund. I en andra utbildningsomgång berörs Sociala Omsorgsförvaltningen, Individ- och familjeomsorgsförvaltningen samt Vård- och äldreförvaltningen.

**En uppskattad sammanställning**

Samhällsbyggnad: 26  
Tekniska: 2  
Miljö: 33  
SÄRF: 15

Totalt: 76

**Utformning**

Utbildningen är planerad att genomföras på en heldag där två-tre timmar berör bemötande till media och 4 timmar berör bemötande till företagaren som kommer in med ett ärende samt det interna bemötandet. Vi beräknar att genomföra 4 stycken tillfällen med cirka 20 personer på respektive utbildning, respektive handläggare medverkar på en dag var.

**Vad är målet med utbildningen?**

Målet är att utveckla tjänstemännens bemötande för att utöka relationen med Borås företagare både i den direkta kontakten men också i den indirekta som kan ske via media. Att alla handläggare stävar mot samma mål och delar samma uppfattning i grunden och arbetar med detta för ett ännu bättre företagsklimat i Borås. Det långsiktiga målet är att resultatet i Insikts-mätningarna höjs för ett förbättrat företagsklimat samt att omdömet i Svenskt Näringslivs mätning av företagsklimatet ska höjas. Genom att erbjuda samma utbildningsform för olika avdelningar hoppas vi kunna erbjuda en utbildning som känns relevant för alla. Som skapar en gemensam förståelse om hur vi ska handla i bemötandet av våra kunder.

[Under denna rubrik beskrivs ärendet i sin helhet, hur ärendet initierats, vad som hänt hittills samt man kommit fram till och varför. Det är här själva utredningen av ärendet sker. Dela gärna upp en längre text i stycken och använd informativa underrubriker

I de fall ärendet kan beskrivas på högst en halv A4-sida kan rubriken Sammanfattning användas istället och man ersätter rubriken ”Sammanfattning” med Ärendet i sin helhet.

För att få en allsidig belysning av ett ärende kan nedanstående checklista användas:

* Omvärld, forskning, evidens?
* Statistik, uppföljning och analys?
* Lagstiftning, myndigheters förskrifter, praxis, rättssäkerhet?
* Vision 2025, andra styrdokument, tidigare beslut?
* Konsekvenser avseende ekonomi, organisation, miljö och brukare/medborgare?
* Samråd och dialog med intressenter i ärendet, t ex. medborgare, andra myndigheter eller förvaltningar i kommunen, berörda organisationer, pensionärsråd?]

## Beslutsunderlag

1. Utbildningsplan Insikt

2. Initiativärendet

[Här anges de handlingar som ska skickas med till nämnden. Handlingarna ska vara daterade och uppställda i den ordning som handlingarna ska ligga när de skickas till nämnden.]

[Under denna rubrik anges när ärendet har samverkats med de fackliga organisationerna. Är det ingen samverkan tar du bort rubriken]

## Beslutet expedieras till

1. Tekniska förvaltningen, Samhällsbyggnadsförvaltningen, Miljöförvaltningen. Utanför organisationen berörs även Södra Älvsborgs Räddningsförbund, Sociala Omsorgsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden samt Vård- och äldrenämnden.

[Under denna rubrik anger handläggaren vilka som ska ta del av beslutet. Ange även e-postadress/postadress.

Ska beslutet inte expedieras ange då: ”Ingen expediering”]

**Allianspartierna i Borås**

**Moderaterna Kristdemokraterna**

Annette Carlson Niklas Arvidsson