

Handlingsplan för förbättrat företagsklimat - Insikt

Uppföljning av handlingsplan februari 2018

Caroline Carlsson

Näringslivscoordinator

Stadsledningskansliet

Förord

”Insikt – förbättrat företagsklimat” är ett samarbetsprojekt mellan näringslivsenheten och våra fem myndighetsområden bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd samt brandtillsyn. Projektets syfte är att bidra till ett förbättrat företagsklimat. Att en stad har ett gott företagsklimat är viktigt för att säkra välfärden framåt.

Borås Stads Nöjd-Kund-Index (NKI) vid 2015-års servicemätning av myndighetsärenden var 62. Det är ett resultat som vi inom Borås Stad inte är nöjda med. Vårt mål är NKI 70. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är NKI 68. Dessutom är resultatet oförändrat i jämförelse med 2011 då mätningen senast genomfördes. Målet bedöms vara rimligt och det kräver att vi arbetar gemensamt, både inom och mellan förvaltningarna såväl som tillsammans med företagen.

Ett bra företagsklimat påverkas av en rad faktorer. Att på olika sätt göra det enklare för företag att följa regler är ett sätt. Mycket av regelutvecklingen sker i kommunen och ett utvecklingsarbete som underlättar för företagen att i vardagen vara part i dessa frågor är viktigt. Förbättrad tillgänglighet och service, tydligare information samt ökad effektivitet är några viktiga faktorer. Även kompetens och rättsäkerhet är viktigt.

Denna handlingsplan med åtgärder har tagits fram utifrån NKI-seminarier och workshops som genomförts under hösten 2015 där medarbetare från berörda förvaltningar medverkade. Även djupintervjuer med företagare och tjänstemän har genomförts. En stor workshop har hållits med företagare, politiker och tjänstemän där synpunkter gavs som också fungerat som underlag till insatser och åtgärdsförslag. Förslagen har sedan processats på näringslivsenheten och en handlingsplan framarbetats.

Handlingsplanen ska arbetas in som mål och aktiviteter i det ordinarie verksamhetsplanarbetet på berörda förvaltningar. Styrgruppen, med berörda förvaltningschefer, är ytterst ansvariga för förbättringsarbetet och att rätt övergripande förutsättningar ges att verkställa handlingsplanen. Näringslivsenheten har det övergripande ansvaret och avsätter en projektledare som leder och driver arbetet. En arbetsgrupp utses med uppdrag att tillsammans med projektledaren verkställa handlingsplanen och säkerställa att den inarbetas som mål och aktiviteter i respektive förvaltnings ordinarie verksamhet. Vid behov sammankallas referensgrupper med företagare för kvalitativ dialog. Vidare återkopplas förbättringsarbetet löpande till näringslivet.

Det är ett övergripande mål i Borås Stads vision att skapa goda förutsättningar för företagande i kommunen. Vi vill att våra företag ska uppleva att vi har ett av landets bästa företagsklimat!

Svante Stomberg
Kommunchef
Borås Stad 2016

Innehållsförteckning

Handlingsplan för förbättrat företagsklimat - Insikt.....	0
Förord.....	1
Service, bemötande och tillgänglighet	3
1. Förbättra kommunikationen med företagen.....	3
2. Utveckla bemötande och service.....	4
3. Vidareutveckla arenor för dialog och utvecklande möten mellan företagen och kommunen	5
Åtgärder för service, bemötande och tillgänglighet	6
Intern samverkan	8
4. Definiera, utred och ta ställning till LOTS-funktion	8
5. Skapa ett servicecenter för företag	9
6. Att utveckla gemensam projekt- och processtyrning	10
Åtgärder för intern samverkan	11
Effektivitet.....	12
7. Ta fram tydliga kvalitetsmål internt och garantier gentemot näringslivet	12
8. Effektivisera och förkorta handläggningstiderna	13
Åtgärder för effektivitet.....	14


Handlingsplan framarbetad av:


Borås Stad
Näringslivsenheten
Sara Thiel
sara.thiel@boras.se
2016-04-28


Vid frågor kontakta:

Borås Stad
Näringslivsenheten
Caroline Carlsson
caroline.carlsson@boras.se

Uppföljning av handlingsplan, färgmarkeringen betyder

 = Åtgärdad/går enligt plan

 = osäker

 = ej genomförbart

Service, bemötande och tillgänglighet

1. Förbättra kommunikationen med företagen

Utvecklingspotential

Företagsinformationen på respektive berörd förvaltning har stor utvecklingspotential. Det finns utvecklingspotential i den muntliga och skriftliga kommunikationen, såväl på hemsidan som i mallar och blanketter. Det gäller både i möjligheten att söka information och att förstå vad som står. Signalerar vi exempelvis ut till företagen att vi välkomnar dem och är glada över att de investerar i Borås Stad eller fokuserar vi mer på myndighetsutövandet och när vi är restriktiva. Både struktur och innehåll har behov av en översyn.

Det finns även behov av att förtydliga och förenkla handlingar för att öka förståelsen för syftet med gällande lagar och regler samt varför särskilt beslut är taget. För att ha en hög rättsäkerhet krävs att mottagaren blir medveten om budskapet, men också att ett beslut går att överklaga och hur man då går tillväga. Likaså ska taxorna vara lättförståliga och enhetliga.

Förslag på gemensamma åtgärder

- Utred hur företagsinformationen ska förbättras och samordnas, både på boras.se samt andra kommunikationskanaler.
- Ta fram en ny hemsida utifrån vad som kommit fram i ovanstående punkt.
- Lägg in allmänna visionsbilder – vad vill vi – hur tänker vi – varför är de olika delarna viktiga. Det kan t.ex. gälla stadens utveckling och framtid eller varför miljöfrågan är viktig.
- Inför en digital företagslots.
- Löpande informera och återkoppla till företagen kring förbättringar enligt dialogmodellen (ta in företagen i utvecklingsarbetet).

Mål

Våra företagare är mycket nöjda med vår kommunikation och upplever att vi kommunicerar på ett lättförståeligt sätt, känner sig välinformerade samt förstår varför en viss tillsyn eller beslut är taget. Likaså är hemsidan lättförståelig samt signalerar stolthet och glädje.

Ansvar

Näringslivsenheten tillsammans med kommunikationsavdelningen och förvaltningarna.

Uppföljning



Kommentarer

- Mycket är åtgärdat och går enligt plan.
- Utvecklingsarbetet fortsätter

2. Utveckla bemötande och service

Utvecklingspotential

Det finns behov av att bättre stödja företagen och ge dem god service utan att göra avkall på myndighetsrollen. Huvuduppgiften ska vara att hjälpa företag, som kund, att göra rätt från början och i tid. Attityden skall likväl vara att företagen vill göra rätt och det är vår roll att hjälpa dem att lyckas. I de fall där kundens önskan inte går att tillmötesgå ska alternativa lösningar diskuteras som både är hållbara och som kunden kan acceptera. Målet är att kunden ska känna sig nöjd även om det blir ett negativt besked och förstå varför ett positivt besked inte kunde ges.

Vi kan förbättra vår förmåga att kommunicera, motivera och förklara beslut och ställningstaganden för kunden och förklara varför lagen är utformad på ett visst sätt och hur den är tänkt att fungera. Det finns även ett behov av e-tjänster och digitala verktyg för att underlätta för företagen.

Förslag på åtgärder

- Tydliggör och införliva en Boråsanda - värdskap i hela organisationen både horisontellt och vertikalt (värdegrundsarbete) genom workshops och utbildningar.
- Se över lönekriterier så att bemötande och service är mätbart.
- Öka förståelsen för företagets villkor och förutsättningar.

Mål

Vi ger våra företag ett bra stöd och en god service. Företagen upplever en Boråsanda som präglas av service, värdskap och tillgänglighet inom samtliga myndighetsområden.

Ansvar

Näringslivsenheten tillsammans med ledningen och förvaltningarna.

Uppföljning



Kommentar

- Flera berörda förvaltningar har på ett bra sätt arbetat med att utveckla bemötande och service.
- På grund av resursbrist och förvaltningarnas åtskilda arbetssätt så har denna inte kunnat genomföras till fullo.

3. Vidareutveckla arenor för dialog och utvecklande möten mellan företagen och kommunen

Utvecklingspotential

Företagen och kommunen träffas idag ofta på förekommen anledning, i tillsyn, handläggning eller vid prövning av ansökan eller anmälan. Likaså träffas kommunen och företagen i utvecklingsarbete som kräver samverkan. Kommunens tjänstemän och företagen behöver fler naturliga och neutrala mötesformer för dialog. Vi behöver lära känna varandra och varandras utmaningar bättre och därför bör befintliga mötesplatser kartläggas och behovet ses över. Det kan handla om löpande dialogmöten mellan företag och berörda förvaltningar, årliga möten med krögare och fastighetsägare.

Förslag på åtgärder

- Kartlägg befintliga mötesplatser och se över behovet.
- Tillvarata de synpunkter som framkommer i ovanstående åtgärdsförslag i löpande verksamhet.
- Genomför casebaserade workshops med kommunens tjänstemän och politiker samt företagen för ökad kännedom och förståelse om varandras verksamheter.
- Arrangera tillsammans med Borås Näringsliv, Fastighetsägarna och Företagarna regelbundna träffar med olika teman mellan Borås Stads förvaltningar och näringslivet för information och kunskapsutbyte.
- Medverka på mötesplatser där företagen redan är som ger en ökad synlighet och naturlig dialog.

Mål

Vi har kända och välbesökta arenor där aktörer möts för idéer, dialog och återkoppling. Vi har ett bra samarbetsklimat som grundar sig i respekt och förståelse för varandras utmaningar och utveckling. Initiativ till olika möten tas av både kommunen och näringslivets olika parter. Kommunen ses som en samarbetspartner.

Ansvar

Näringslivsenheten tillsammans med förvaltningarna.

Uppföljning



Kommentar

- Mycket är åtgärdat och går enligt plan.
- Utvecklingsarbetet fortsätter.

Åtgärder för service, bemötande och tillgänglighet

Övergripande åtgärder

- ✓ Workshop med företagare 2016, vad de efterfrågar.
- ✓ Företagare har en egen ingång boras.se/foretagare.
- ✓ Regelbunden kontakt med företagare/representanter för uppföljning och utveckling.
- ✓ Framtagning av en tillståndsguide på webben.
- ✓ Mäter myndighetsutövningen löpande (tertialvis) för att följa upp, utvärdera och förbättra.
- ✓ Casebaserade workshops och uppföljningsträffar har genomförts 2016.
- ✓ Tematräffar – servering, bygglov och markupplåtelse har genomförts VT 2016.
- ✓ Informationslunch för företagare sep-17 ”vad vi gör för att förbättra företagsklimatet”.
- ✓ ”Bygglovlunch” som arrangerats av Fastighetsägarna HT -17.

Åtgärder Södra Älvsborgs Räddningstjänstförbund

- ✓ Ny webbsida för enklare information.
- ✓ Regelbundna interna möten "Diskussion kring hur vi vill uppfattas och vilket bemötande som ska gälla ute bland företagen.
- ✓ Ökad tillgänglighet genom områdestelefon varje vardag 9:30-16:00.
- ✓ Förenkling av språk i protokoll.
- ✓ Skrivarkurs för samtliga som skriver protokoll.

Åtgärder Samhällsbyggnadsförvaltningen – Bygglov

- ✓ Bokningsbara tider för personlig rådgivning.
- ✓ Enkla lovärenden handläggs på 2-3 arbetsdagar.
- ✓ Utvecklade E-tjänster (digital bygglovsansökan).
- ✓ Instruktionsfilm på webben.
- ✓ Arrangerat bygglovlunch tillsammans med Fastighetsägarna.
- ✓ Haft möten med företag för att få input.

Åtgärder Tekniska förvaltningen – Markupplåtelse

- ✓ Tagit fram en folder med anvisningar om trottoarpratere.
- ✓ Informationsmöten vid större ombyggnationer.
- ✓ Tydliggör och strukturerar om informationen på webben.
- ✓ Förbättra webbsidan om pågående vägarbeten.

Åtgärder Miljöförvaltningen – Livsmedelskontroll

- ✓ Alla nyanställda inom förvaltningen går en utbildning i bemötande för att påvisa vikten av att möta företagen på rätt sätt.

Åtgärder Miljöförvaltningen – Serveringstillstånd

- ✓ Handläggningstiderna har kortats. Stadigvarande serveringstillstånd besked inom tre veckor och tillfälligt inom en vecka, från komplett handling.
- ✓ Vi gör mer i ansökningsprocessen. Alla underlag vi kan ta in tar vi numera in själva.
- ✓ En väg in. Ett telefonnummer, telefontider varje vardag och en gemensam e-postadress.
- ✓ Bemötande. Vi jobbar mer problemlösande och serviceorienterat. Alla erbjuds ett uppstartsmöte.
- ✓ E-tjänster. Med en personlig kod kan man själv gå in och ändra uppgifter, göra anmälningar och söka tillstånd.
- ✓ Webben. Tydligare, och enklare att hitta. En direktlänk in till e-tjänsterna.
- ✓ Avgifterna har reviderats. Man ska alltid veta vad man betalar för.
- ✓ Dialogmöte en gång per år. Där får man träffa tjänstemän, politiker och andra myndighetsföreträdare.
- ✓ Utbildning. Vi bjuder in till en kortutbildning och en tvådagarsutbildning i alkohollagen per år.
- ✓ Alla nyanställda inom förvaltningen går en utbildning i bemötande för att påvisa vikten av att möta företagen på rätt sätt.

Åtgärder Miljöförvaltningen – Miljötillsyn

- ✓ Alla nyanställda inom förvaltningen går en utbildning i bemötande för att påvisa vikten av att möta företagen på rätt sätt.

Intern samverkan

4. Definiera, utred och ta ställning till LOTS-funktion

Utvecklingspotential

Ibland finns det företagsärenden som berör fler än en myndighet. Företagen upplever inte att kommunen i tillräcklig grad samverkar i komplexa ärenden. Företagen upplever en osäkerhet när det kommer till komplexa ärenden. Vilka beslut krävs, i vilken ordning ska de tas och vad krävs av mig som företagare. Det upplevs också svårt att komma i kontakt med rätt personer på kommunen. Kunskap bland handläggarna om övriga myndighetsområden som kan bli aktuella för företagen. Lika så kan samordningen vid omfattande företagsärenden och helhetsansvaret vid kontakt med företagare bli bättre.

Näringslivsenheten har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att definiera, utreda och ta ställning till funktionen företagslots. Vid en aktiv lotsfunktion har staden uttalade handläggare från förvaltningarna som har ett uppdrag i lotsfunktionen. När ett komplext ärende identifieras, oavsett var i kommunen, lotsas det vidare till lotsfunktionen som tar ett helhetsansvar. Kunden bokas in till ett lotsmöte där aktuella förvaltningar är med. Kunden får där en kunskap om tidplan, vilka beslut som måste tas och vad kunden själv behöver göra för att det ska gå så smidigt som möjligt.

En lotsfunktion kan vara både digital och fysisk, samt uppdelad utifrån olika typer av ärenden där olika handläggare är involverade i olika delar.

Förslag på åtgärder

- Definiera, utred och ta ställning till LOTS-funktion inom Borås Stad.
- Säkra upp processen, ledningsansvaret och kraven på personella resurser som en kvalitetssäkring.
 - Framarbeta ett förslag på projektbeskrivning som klargör a) de organisatoriska nivåerna, roller och ansvar, b) arbetssätt, ansvarsområden, processer och styrning samt c) personella resurser.

Mål

Vi har en väl fungerande företagslots som samordnar, förenklar och underlättar kommunikationen mellan företagen och kommunen. Vid komplexa ärenden tar vi ett samordningsansvar för kunden i den kommunala processen.

Ansvar

Näringslivsenheten.

Uppföljning



Kommentar

- Går enligt plan.

5. Skapa ett servicecenter för företag

Utvecklingspotential

Kommunens tjänstemän upplevs idag inte tillgängliga i den grad som önskas. Företagen upplever att det är svårt att komma i kontakt med rätt person via telefon, mail och det personliga mötet. Att samla servicen på ett ställe genom ett servicecenter för näringslivet förenklar och underlättar kommunikationen mellan företagen och kommunen.

Näringslivsenheten har fått i uppdrag av kommunstyrelsen att inom ramen för avdelningen skapa ett servicecenter för företag. I servicecentret ska bl.a. ”En dörr in” och företagslots ingå för att underlätta tillståndsärenden, förenkla för företagsetableringar samt samordning av kommunala förvaltningars beslutsprocesser.

Förslag på åtgärder

- Benchmarka andra framstående kommuner.
- Skapa ett servicecenter för företag där bl.a. ”En dörr in” och företagslots ingår (se mål 4).

Mål

Målet är att ge företagare god service, snabbare svar på frågor och att hantering av ärenden ska bli enklare och effektivare för såväl företagaren som staden.

Ansvar

Näringslivsenheten.

Uppföljning



Kommentar

- Går enligt plan.

6. Att utveckla gemensam projekt- och processtyrning

Utvecklingspotential

Samordningen kring omfattande företagsärenden behöver utvecklas. Det behöver kartläggas vilka processer som ingår, vilka tvärprocesser som finns och i vilken ordning aktiviteter ska genomföras. Det måste finnas en regelbunden och tillräcklig kontakt med företag i långa tillståndprocesser samt företag som har tillsyn där det går lång tid mellan tillsynsinsatserna.

Det finns behov av att kunna följa ett ärende eller kund över förvaltnings- och avdelningsgränser. Idag har förvaltningar och avdelningar olika ärendehanteringssystem som inte är sammankopplade vilket försvårar samarbete och samsyn över förvaltnings- och avdelningsgränser.

Det finns en grupp inom Borås Stad som har haft i uppdrag att undersöka hur en gemensam process- och projektstyrning kan organiseras. För närvarande är det en stor skillnad i hur de olika förvaltningarna dokumenterar och arbetar med sina processer. Det är en stor spridning i detaljeringsnivå på processbeskrivningarna och förvaltningarna använder olika symboler när de ritat processerna.

Förslag på åtgärder

- Ta fram handbok/guider för de olika stegen i processarbetet.
- Genomför förstudie för att se vilka möjliga system som finns för ett samordnat ärendehanteringssystem (CRM-system) och om behov finns, köp in och inrätta.
- Ha gemensamma, tydliga och transparenta strategier för stadsutveckling, markansvisning och evenemang så att det är tydligt vad staden vill och varför vissa prioriteringar görs.

Mål

Vi har bra rutiner från företagsbehov till företagsnytta för de viktigaste företagsprocesserna. Likväl har vi ökad överblick över företagsärenden som berör flera avdelningar och förvaltningar.

Ansvar

Kvalitet och utveckling.

Uppföljning



Kommentar

- Går enligt plan.

Åtgärder för intern samverkan

Övergripande åtgärder

- ✓ Uppdrag från kommunfullmäktige 2017 att Stadsledningskansliet ska i samråd med berörda nämnder utarbeta en rutin för att kommunicera med enskilda näringsidkare vid större ombyggnationer i staden och vid andra liknande situationer som påtagligt berör verksamheterna. Rutinen ska löpande utvärderas och dokumenteras i samarbete med berörda i syfte att ständigt förbättra den.
- ✓ Uppdrag från kommunfullmäktige att ta fram tjänstegarantier för företag
 - ”Servicecentrets huvudmål ska vara att ha kontroll på hela tillväxtprocessen genom god kunskap om näringslivets förutsättningar och därigenom skapa mer skatteunderlag och fler arbetstillfällen. Servicecentret och företagslotsarna ska vara drivande i frågor såsom markköp, markupplåtelse, bygglov, tillstånd m.m. Erfarenheterna från det pågående arbetet kring Insiktsmätningarna ska integreras i verksamheten.
 - Arbetet ska hålla hög legitimitet i organisationen.
 - Det ska finnas garanti på handläggningstid.
 - Det ska vara en tydlig prissättning på den ärendehantering som Borås Stad gör.” – utdrag från beslut, diarienummer: 2018-00112
- ✓ Casebaserade workshops och uppföljningsträffar har genomförts 2016 där material och idéer har samlats in.
- ✓ Framtagning av en tillståndsguide på webben – lanserades hösten 2017
- ✓ Processhanteringsverktyget Canea ska användas utav hela Borås Stad för att i huvudsak få gemensamma processer, ha ett standardiserat arbetssätt och för att minska sårbarheten.
- ✓ Tekniska förvaltningen, Miljöförvaltningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen som ingår i det tekniska klustret (och som främst berör företagen), använder samtliga Canea, men är i olika stadier i arbetet med processhanteringsverktyget.
 - Förvaltningscheferna i klustret träffas regelbundet för information och uppföljning.
- ✓ Under våren 2018 kommer arbetet med stadens övergripande processer att påbörjas.

Effektivitet

7. Ta fram tydliga kvalitetsmål internt och garantier gentemot näringslivet

Utvecklingspotential

Borås Stad behöver kvalitetsmål inom de områden som berör företag vad gäller kundnytta, processduglighet, handläggningstider etc. Tydliga mål för NKI per verksamhetsområde bör också sättas upp. Borås Stad har idag ett mål för Insikt på NKI 70 och ligger på NKI 62. Vidare har Borås Stad plats 30 i Lokalt företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv.

Näringslivsenheten har fått i uppdrag av kommunstyrelsen att kartlägga vilka löften och/eller garantier riktade mot näringslivet, t.ex. när det gäller svarstider och handläggningstider, som företagare har mest nytta av mot bakgrund att dessa bör införas så fort som möjligt.

Förslag på åtgärder

- En tydlig politisk styrning avseende service, mål och innehåll.
- Bryt ner NKI på förvaltningsnivå. Utifrån det sätts mål som mäts och följs upp samt att det upprättas handlingsplaner för förbättrande åtgärder.
- Kartlägg och definiera förslag på kvalitetsgarantier för relevanta ärendetyper och för generella delar som handläggningstider, kontakttider, etc.

Mål

Vi har tydliga kvalitetsmål att sträva mot och vi hanterar ärenden effektivt och ger samtidigt företagare god service. Målen är tydliga och alla vet vilka aktiviteter som är kopplade till målen. Kvantitativa mål sätts upp på NKI både på generell nivå men också på förvaltningsnivå.

Ansvar

Näringslivsenheten, ledningen och förvaltningarna.

Uppföljning



Kommentar

- Arbetet med insikt går bra men Svenskt Näringslivs resultat går inte i samma spår.

8. Effektivisera och förkorta handläggningstiderna

Utvecklingspotential

Vi behöver tydlig information för företag om hur lång tid olika ärendetyper tar, vilka moment som ingår i ärendet, kostnad etc. Vi behöver även vara tydliga när ett ärende börjar handläggas.

Vissa ärendetyper saknar riktlinjer och mål för handläggningstider och samordning med andra ärenden/processer.

Förslag på åtgärder

- En tydlig politisk styrning avseende handläggningstid.
- Förbättra informationen till företag om hur lång tid olika ärendetyper tar och vilka moment som ingår i ärendet.
- Förbättra informationen om vad olika tillstånd kostar, till exempel genom att hänvisa till mediankostnader från föregående år.
- Korta ner handläggningstiderna genom mer effektiva processer.
- Se över möjligheten att påverka delegationsordningen.

Mål

Att Borås Stad har ett uttalat mål att förkorta handläggningstiderna samt tydliggöra information om handläggningstid och kostnad. I komplexa ärenden samarbetar förvaltningarna så att företagen får en mer effektiv handläggning av sitt ärende.

Ansvar

Uppföljning

Kommentar

Näringslivsenheten tillsammans med respektive förvaltning.



- Pågående arbete som ses över.

Åtgärder för effektivitet

Övergripande åtgärder

- ✓ NKI bryts ner på förvaltningsnivå genom löpande insikt och utvärderas och analyseras var fjärde månad.
- ✓ Se över vilka blanketter som kan integreras i e-tjänsteplattformen samt skapandet av nya e-tjänster för att effektivisera processen och handläggningstiderna.
- ✓ Resultat från andra kvalitetsundersökningar analyseras och jämföras för att få fram vad vi behöver fokusera på.
- ✓ Uppdrag från kommunfullmäktige att ta fram tjänstegarantier för företag
 - ”Servicecentrets huvudmål ska vara att ha kontroll på hela tillväxtprocessen genom god kunskap om näringslivets förutsättningar och därigenom skapa mer skatteunderlag och fler arbetstillfällen. Servicecentret och företagslotsarna ska vara drivande i frågor såsom markköp, markupplåtelse, bygglov, tillstånd m.m. Erfarenheterna från det pågående arbetet kring Insiktsmätningarna ska integreras i verksamheten.
 - Arbetet ska hålla hög legitimitet i organisationen.
 - Det ska finnas garanti på handläggningstid.
 - ”Det ska vara en tydlig prissättning på den ärendehantering som Borås Stad gör.” – utdrag från beslut, diarienummer: 2018-00112.