



BESLUTSFÖRSLAG

Svar på motion av Annette Carlson (M) och Lars-Gunnar Comén (M): Tjänstegarantier i näringslivet

Kommunstyrelsen föreslår Kommunfullmäktige besluta:

Motionen förklaras besvarad.

2017-11-22

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

2017-11-27

Datum

Annette Carlson

Kommunalråd

Samverkan Ja Nej Kommentar:

Diarienummer: 2014/KS0389 141

Handläggare: Jonas Widerström, tfn 7172

Datum/avdelningschef: 2017-02-27/Anders Glemfelt

Programområde: 1



Avd: Näringslivsenheten
Handläggare: Jonas Widerström

Kommunfullmäktige

Svar på motion av Annette Carlson (M) och Lars-Gunnar Comén (M): Tjänstegarantier i näringslivet

Annette Carlson (M) och Lars-Gunnar Comén (M) har vid Kommunfullmäktiges sammanträde 2014-04-25 inlämnat rubricerad motion.

I motionen föreslås att tjänstegarantier för företag införs i Borås Stad.

Motionen har varit remitterad till: Fritids- och folkhälsonämnden, Tekniska nämnden Lokalförsörjningsnämnden, Samhällsbyggnadsnämnden och Södra Älvsborgs Räddningstjänstförbund

Sammanställning av inkomna remissvar, se bilaga remissammanställning

Övervägande

Tjänstegarantier mellan kommun och näringslivet är en intressant arbetsmodell för att påskynda och säkerställa en god ärendehantering. Förslaget kommer utredas närmare inom ramen för pågående arbete med kvalitetsundersökningen Insikt. Att arbeta med tjänstegarantier för näringslivet kan vara en tänkbar kvalitetshöjande åtgärd. Kommunrapporten för Insikt har levererats och förbättringsarbete har påbörjats med berörda förvaltningar.

Slutsats

Servicegarantier kommer utredas närmare inom ramen för pågående arbete med kvalitetsundersökningen Insikt och är en del i det förslag som godkändes i ärendet Servicecenter – En väg in Dnr: 2016/KS0276 141, 2016/KS0275 140, 2015/KS0185 141

”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.

Att arbeta med tjänstegarantier för näringslivet är en tänkbar kvalitetshöjande åtgärd. Kommunrapporten för Insikt har levererats och förbättringsarbete har påbörjats med berörda förvaltningar.

Kommunstyrelsen föreslår Kommunfullmäktige besluta

Motionen förklaras besvarad

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson
Kommunstyrelsens ordförande

Anders Glemfelt
Näringslivschef



Stadsledningskansliet
Avd: Näringslivsenheten
Handläggare: Jonas Widerström

Motion: Tjänstegarantier i näringslivet

Inkomna yttranden i sammanfattning

Lokalförsörjningsnämnden

Ser positivt på att ha tjänstegarantier för företag.

Samhällsbyggnadsnämnden

Tillstyrker motionen men ser gärna att den också skall omfatta privatpersoner.

Fritids- och folkhälsonämnden

Finner inget behov av centralt inrättade tjänstegarantier med hänvisning till att enheten, som ett led i förbättringsarbetet i praktiken redan tillämpar den typ av åtagande.

Tekniska nämnden

Tillstyrker förslaget till att införa tjänstegarantier. Men för att lämna utfästelser eller, motsvarande är det viktigt att det framgår klart vad som förväntas av motparten.

Södra Älvsborgs Räddningstjänstförbund

SÄRF har inte svarat på remissen med hänsyn till att kommunalförbundet inte är myndighet för dessa frågor.

Däremot deltar vi aktivt som remissinstans till våra medlemskommuner i ärenden som exempelvis bygglov och serveringstillstånd.

Det är viktigt med en fungerande samverkan mellan olika enheter för att minska handläggningstiderna. Frågan har aktualiserats i samband med NKI undersökningar, där resultaten visar att det finns mer att önska. Vid NKI seminarier har berörda förvaltningar diskuterat olika möjligheter till förbättringar i handläggningsprocessen. SÄRF har i verksamhetsplaner fastställt mål för handläggningstider både för egen myndighetsutövning och remissbehandling mot medlemskommunerna.

Vi medverkar gärna i ett arbete att ta fram tjänstegarantier för Borås stad.



Tjänstegarantier i näringslivet

För att främja ett blomstrande företagsklimat är det viktigt att det är tydligt vilken service företagen erbjuds och att det är bästa tänkbara service. Moderaterna föreslår därför att tjänstegarantier för företag införs i Borås Stad.

En tjänstegaranti kan ses som ett juridiskt icke-bindande löfte eller en försäkran mellan kommunen och näringslivet om att ett ärende ska behandlas inom en viss tid. Det kan exempelvis vara en garanti att en ansökan om serveringstillstånd ska behandlas inom en utsatt tid från inkommen ansökan.

Idag har drygt tio kommuner infört tjänstegarantier som riktar sig specifikt mot företag. Tjänstegarantin underlättar för företagare vid planeringen av investeringar samt påskyndar ärendehantering. En fördel med tjänstegarantin är att det blir tydligt för företagen vad de kan förvänta sig. Samtidigt minskar det skillnaden mellan vad företagarna förväntar sig och den service som kommunen faktiskt kan leverera.

För kommunen är tjänstegarantier ett bra verktyg för att stärka servicen till företagen. Det är en tydlig avsiktsförklaring om att kommunen vill erbjuda företagen bästa möjliga service. Samtidigt blir det ett mål för politiker och personal att sträva efter i sitt arbete. I Götene och Hylte har man vässat sig för att klara garantierna, där erbjuder man tio procent tillbaka av ansökningsavgiften som kompensation om ärenden om serveringstillstånd inte har behandlats inom den angivna tidsramen. I Orsa har man till exempel tjänstegarantier kring serveringstillstånd. Där garanterar kommunen att ansökningar om tillfälligt tillstånd ska behandlas inom en vecka (i Borås är det tre veckor). Ansökningar om stadigvarande tillstånd behandlas inom två månader i Orsa, medan krögaren i Borås ska sända in sin ansökan fyra månader innan planerad verksamhetsstart. Det är en betydande skillnad, som i Borås försvårar för företagare att etablera sig i staden.

För att fortsätta underlätta för företag att etablera sig och blomstra så är det viktigt att kommunen är tydlig med vad för service de erbjuder. Får företagen bra service så trivs de, när företagen trivs så blomstrar företagsklimatet. Tjänstegarantier kan införas för exempelvis behandling av tillståndsansökningar för uteserveringar, bygglov, företag-, nybyggnad, tillbyggnad.

Med hänvisning till ovanstående förslår vi Kommunfullmäktige besluta att:

- Uppdra åt Kommunstyrelsen att ta fram tjänstegarantier för företag i enlighet med motionens intentioner.

MOTION

2014-04-25

Annette Carlson (M)
Lars-Gunnar Comén (M)