

UPPFÖLJNINGSRAPPORT NÄRINGSLIV

För att nå resultat och sammanhållet kunna kommunicera hur arbetet med att stötta näringslivet fortskrider kommer stadsledningskontoret samlat följa arbetet. I samband med stadens tertialrapporter och verksamhetsberättelse ska en särskild näringslivsrapport tas fram som beskriver rådande läge i stadens näringslivsarbete med näringslivspolicyns fyra fokusområden som grund. Underlaget för den uppföljningen utgör ett komplement till ordinarie rapportering i ILS och omfattar uppdrag, direktiv och aktiviteter i budget 2022 som bedöms vara av vikt för att samlat ge en bild av pågående näringslivsarbete.

Nämnd
Servicenämnden
Kontaktperson för eventuella följdfrågor
Klicka här för att ange text.
Telefon
Klicka här för att ange text.
E-post

Uppföljning av direktiv och aktiviteter med näringslivskoppling i budget 2022

Beskrivning (mål och syfte)

Detta underlag utgör ett komplement till ordinarie uppföljningen i ILS. Syftet är att få utförliga svar om pågående uppdrag, aktiviteter och processer samt vad dessa syftar till. Rubrikerna är satta utifrån näringslivspolicyns fyra fokusområden som bedöms vara aktuella för respektive nämnd och bolagsstyrelse. Besvara följande frågor nedan i textrutorna (klicka här för att ange text).

2. Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning

Beskriv arbetet med att vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service

Kontaktcenter har startat flera nya uppdrag (uteserveringar och tillfälliga markupplätelser, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor) inriktade mot näringslivet under tertial 1 2022. Detta kombinerat med Kontaktcenters befintliga uppdrag kommer att öka servicen mot

företagarna då de olika ärenden hänger ihop och näringslivet får en mer sammanhållen servicekedja inom områden som t.ex. uteservering där vi idag svarar både på frågor om markupplåtelsen, serveringstillståndet, livsmedelskontroll och byggnation.

Genom utökade uppdrag till Kontaktcenter har målgruppen företagare fått mer generösa öppettider och minskade väntetider i telefon i jämförelse med tidigare hantering.

Samtliga medarbetare som jobbar med näringslivsfrågor på Kontaktcenter har genomgått den första stadenövergripande näringslivsutbildningen.

Kontaktcenter har också tagit initiativ så att vi med den nya kontaktcenterplattformen ska kunna ha en egen ingång för företagare.

Kontaktcenter deltar i olika forum och initiativ för att förenkla kontaktvägarna för företagare bl.a. rätt väg in som drivs av näringslivsgruppen på SLK, nattlivsstrategin som drivs av Kulturförvaltningen, gemensam digital service SLK IT.

Kontaktcenter har också hjälpt flera förvaltningar med information om hur man går tillväga för att göra ändringar på stadens hemsida för näringslivet. Förvaltningen konstaterar att processen upplevs som svår och att det behövs utökad information om vem som är ansvarig och vem man ska kontakta när det gäller uppdateringar av information på .stockholm.

Hur effektiviserar och utvecklar nämnden kontaktvägar för företag?

Se ovan

Beskriv samverkan med berörda nämnder i tillstånd- och tillsynsprocesser för att erbjuda en sammanhållen och förenklad myndighetsutövning.

Kontaktcenter arbetar med följande förvaltningar som har tillsyns- och myndighetsutövningssupplett för företag:

- Trafikkontoret (Kontaktcenter har delegation från Trafikkontoret att fatta myndighetsbeslut)
- Miljöförvaltningen (informerar och vägleder)
- Stadsbyggnadskontoret (informerar och vägleder)
- Socialförvaltningen (informerar och vägleder)

Därutöver har vi i uppdrag från Stockholm Business Region att informera och vägleda till rätt instans även i de tillståndsgivningsprocesser där vi inte har ett formellt uppdrag från berörd förvaltning.

Hur säkerställs att Kontaktcenters medarbetare har god kunskap om företagets vardag och behov?

Samtliga medarbetare som jobbar med näringslivsfrågor på Kontaktcenter har genomgått den första stadenövergripande näringslivsutbildningen.

Därutöver pratar medarbetarna på Kontaktcenter med företagare varje dag och återkopplar till tillståndsgivande förvaltningar när det är otydlig information eller processer som man ser kan förbättras.

Kontaktcenter har en omfattande kunskapsdatabas som kontinuerligt underhålls och förvaltningarna kan även skriva nyheter direkt in i kunskapsdatabasen för att underlätta snabb och direkt kommunikation. Medarbetarna går kontinuerligt repetitionsutbildningar där förvaltningarna informerar om sådant som är aktuellt, men också om vad som är på gång.

Varje medarbetare följs upp på bemötande och lösningsgrad och i de fall det behövs får medarbetaren individuell utbildning.

Beskriv nämndens arbete med att förbättra resultat inom NKI.

Kontaktcenter deltar i SLKs NKI-möten och följer noga utvecklingen på NKI. De förvaltningar som anlitat Kontaktcenter har haft en bra NKI-utveckling över åren och det ska bli spännande att se hur NKI för Stadsbyggnadskontoret utvecklas i och med att de nu börjat anlita Kontaktcenter.

Därutöver har Kontaktcenter en egen NKI-mätning där förvaltningen följer upp kundnöjdhet efter genomfört samtal.

Beskriv samarbetet med andra nämnder i arbetet med etableringen av International House

Kontaktcenter har löpande kontakt med ansvariga för International house på SLK och SBR för att vara redo att intensifiera samarbetet. Förvaltningen har också varit remissinstans vid tjänsteutlåtanden om international house.

Det som Kontaktcenter kan bidra med som kan vara av intresse för målgruppen för International House är framförallt kompletterande och fördjupad kunskap inom bl.a. förskola, skola och parkering.

Övriga upplysningar

Klicka här för att ange text.