

Förenkla helt enkelt

Referensgruppens förslag till åtgärder för ett bättre företagsklimat i Orsa (utan inbördes ordning)

VAD	HUR	VEM	NÄR
Ökad tillgänglighet!	<p>Återkoppling till kund senast inom två arbetsdagar (vid förfrågan via telefon och e-post).</p> <p>”Koppla till kollega/växel” eller till mobilsvaret i stället för att ”koppla ur”. Vi strävar efter att alltid svara i telefon under kontorstid.</p> <p>Receptionen kollar möjligheterna till lunchöppet</p> <p>Receptionen använder SMS-funktionen och medarbetare återkopplar därefter inom två arbetsdagar.</p> <p>Informera receptionen vid förvaltningsträffar.</p>	<p>Alla förvaltningar</p> <p>Receptionen</p>	Införs under 2011
Tydlig och tillgänglig information!	<p>Uppdatering av information! Information på hemsida (även intranätet) måste vara tydlig, aktuell och överensstämma med den skriftliga information som vi ska dela ut vid möte med företagen.</p> <p>Använd informationspolicyn! Kommunen har en guide om hur vi på bästa sätt hanterar och sprider information.</p> <p>Vi kontaktar media! Kommunen ska alltid ligga steget före och vara den som tar initiativ till spridning av information, både inåt och utåt.</p> <p>Informera alltid medarbetarna först, fr.a. våra informatörer.</p>	Alla förvaltningar	Fortlöpande

VAD	HUR	VEM	NÄR
<p>Lära känna varandras verksamhet för bättre service till företagen!</p>	<p>Mer information om varandras verksamheter! Alla förvaltningar bjuder årligen, med början 2011, en annan förvaltning på fika och utbyte av information.</p> <p>Det är min boll! Har man inte svar på frågor hjälper man gästen att hitta rätt eller tar reda på fakta och återkopplar.</p> <p>Alla förvaltningar deltar i ”kommunfrukostarna”. En bra källa till intern information! (Alla är också välkomna till företagarefrukostarna).</p> <p>Forum Orsa! Vi sprider och utvecklar konceptet Forum Orsa. Möten hålls på olika förvaltningar, med kort info om vad den förvaltningen gör just då.</p> <p>Respekt för varandras roller! Inom ”koncernen” måste det finnas ett ”vi-tänk”, innebärande att vi litar på att varje medarbetare gör sitt yttersta för våra kommuninvånare, företag och besökare.</p>	<p>Alla förvaltningar</p>	<p>Fortlöpande</p>
<p>Handläggning av utskänkings-tillstånd och annan myndighets-utövning</p>	<p>Socialförvaltningen gör en åtgärdsplan efter att näringslivs- och utvecklings-kontoret intervjuat berörda företag om vilka konkreta problem de upplever i samband med utskänkingsärenden</p> <p>Samtliga förvaltningar arbetar för att leva upp till <i>förvaltningslagen 4 och 7 §§</i>.</p> <p>Myndigheternas serviceskyldighet 4 § ”Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. ...”</p> <p>Allmänna krav på handläggningen av ärenden 7 § ”Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. ...”</p>	<p>Alla förvaltningar</p>	<p>Under 2011</p>

VAD	HUR	VEM	NÄR
Synliga och tillgängliga upphandlingar	Förteckningen över ramavtal ska vara väl synlig och lätt tillgänglig samt att företagen i förväg kan se vilka ramavtal som kommer att upphandlas det närmaste halvåret.	Inköpsenheten (näringslivs- och utvecklingskontoret kollar med inköpsenheten.)	Införs under 2011
Tjänstegarantier Tjänstegarantier införs som fastslår den servicenivå som verksamheterna garanterar medborgarna	I framtagandet ska vi använda oss av medborgardialoger för att så långt det går försäkra oss om att vi garanterar sådant som faktiskt efterfrågas. Tjänstegarantierna ska årligen revideras. Exempel på tjänstegarantier: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Forum Orsa ▪ Handläggningstider ▪ Återkoppling inom två arbetsdagar 	Alla förvaltningar ska ta fram tjänstegarantier för sin verksamhet. Ledningsgruppen har ansvaret för att samordna tjänstegarantierna.	Alla förvaltningar ska före 2012 presentera tjänstegarantier.

I arbetet med att ta fram handlingsplanen har samråd skett med följande parter:

- Orsa Företagsråd (representanter för FR, besöksnäring, handel, industri, tjänsteföretag, byggföretag, mark och entreprenad, skog & trä, m.fl.)
- Företagarna (FR)
- Ett tjugotal företag inom besöksnäringen