



Workshop 1 – Service och bemötande 6 mars

Workshopen genomfördes på Vallentuna kommunkontor med inbjudna företagare, politiker och tjänstemän. Mötet genomfördes av en positiv stämning och mycket konkret kom upp i dialogerna. Detta var den första av tre workshops i syfte att ta fram en näringslivsstrategi för Vallentuna kommun. Del två genomförs måndag den 31 mars.

Hur definierar du den perfekta servicen, hur vill du bli bemött?

Röda mattan. Kommunen ska ta emot sina företagare på bästa sätt. Det är genom företag arbetstillfällena skapas och välfärd finansieras. Denna attityd ska präglade kommunens bemötande.

Hög tillgänglighet. Utöver god tillgänglighet via mail och telefon kan kommunen erbjuda automatiserad digital hjälp i olika ärenden. Exempel är AI -botar och chattar.

Jämt kunskapsnivå på kommunens handläggare. Den tjänsteman som tar emot ärenden ska vara kompetent inom sitt område. Det ska inte skilja i kvalitén på bemötande och kunskapen beroende på vilken individ som är handläggare. Svar ska även kunna levereras snabbt.

Återkoppling och uppföljning. För att inte känna osäkerhet över om ärendet fortlöper bör ärenden kunna följas. Det är också viktigt att kommunens handläggare följer upp ärenden hos exempelvis remissinstanser för att ärendet inte ska "bli liggande". Återkoppling bör ske regelbundet, givetvis när något nytt händer i ärendet, men även om det inte gör det bör återkoppling ske för att visa på varför ärendet inte rör sig.

En kontaktperson. Det är önskvärt att ha en kontaktperson som kan svara på alla frågor kring ärendet.

God platskännedom. Viktigt att tjänstemän i kommunen har god kännedom om hela kommunen.

Rätt dimensionerad näringslivsavdelning. För att kunna utveckla kommunens näringslivsarbete är det viktigt att kommunen har tillräcklig bemanning kring näringslivsutveckling.

Hur upplever du som företagare i Vallentuna kommunens service och bemötande?

Tillsyn. Det finns erfarenhet av att tillsynen varierar beroende på vilken tjänsteman som genomför tillsynen.

Bygga relationer. Utvecklingen av Vallentuna centrum är viktig och kommunen bör stärka relationen med fastighetsägare.

Återkoppling och Uppföljning. Det upplevs som att kommunen brister i uppföljningen ibland.



Kontaktcenter. Kommunens kontaktcenter uppfattas som bra och serviceinriktade.

Förtroendevalda. Kommunens politiker är generellt sett tillgängliga och ger god återkoppling.

Träffar. Tillfällen som frukost – och lunchmöten är uppskattat.

Finns det ett GAP mellan din upplevda service och bemötande gentemot hur du vill bli bemött?

Hur kan detta förbättras?

Service. Kommunen kan bli bättre på service. Kommunen bör bli bättre på att efterleva den policy som finns. Det finns mycket konkreta tips i service- och bemötandehandboken.

Uppföljning. Kommunen kan bli bättre på att följa upp i dialogen med företagare. Det framkom att många företag upplevt att de inte vet var deras ärende låg under olika processer.

Kompetens. Oavsett vilken tjänsteman som kontaktas bör kommunen stäva efter att ge samma svar och bemötande. Ett konkret förslag är att arbeta med erfarenhetsöverföring ifrån seniora medarbetare till juniora.

Träffar. Kommunen kan utveckla och erbjuda fler träffar jämför med idag. Exempelvis föreläsningar med olika teman,

Övriga inspel i samtalet

Det kan vara värt att notera att alla företag i en kommun inte har intresse av att ha en kontakt med kommunen då det inte har verksamhet som till exempel involverar kommunens myndighetsansvar.

Kommunen kan bidra till att bygga en stark identitet för företagandet i Vallentuna likt *Gnosjöandan*. Här lyfts Leksand kommun fram som arrangerar en näringslivsvecka varje år; <https://leksand.se/foretag-och-foreningsliv/leksands-naringslivsvecka>

Österåker kommun lyfts fram som ett annat gott exempel på hur företag, kommun, invånare och föreningar möte under kanalens dag. Förslag lyfts fram på att arrangera *Vallentunasjöns dag*.

Näringslivsdagen arrangeras den 16 oktober; <https://vallentuna.info/>

Ett nytt koncept i Kårsta har lanserats, *Sockensnack*.

Smaka på Vallentuna. Arrangeras på Vallentuna golfklubb den 27 april.