

HÄRJEDALSKONTRAKTET



Kommun och näringsliv tillsammans



Hur härligt vore Härjedalen utan idéer, jobb och företag?

Det är lätt att inse att utan driftiga företagare, inga jobb och ingen tillväxt. Arbetet med Härjedalskontraktet startade i december 2014. Då träffades totalt 172 företagare och kommunens ledning, under sex kvällar runt om i Härjedalen. Diskussionen under mötena kretsade kring två frågor: När du som företagare tänker på kommunen, vad stör du dig på, vad kan vi göra bättre? När du som ledande företrädare för kommunen tänker på företagens kontakter med kommunen, vad tror du att de stör sig på? Svaren och förslagen till lösningar som kom fram under samtalet noterades och har legat till grund för det fortsatta arbetet med åtgärder. Läs mer om dem på följande sidor. Först några citat från samtalen i Sveg, Funäsdalen, Hede/Vemdalen, Lofsdalen, Ytterhogdal och Lillhärdal första och andra veckan i december 2014.

Det här tyckte företagen om service och tillgänglighet

”Det behövs tydligare samordning och en dörr in.”

”Om jag som företagare har ett problem eller behov så borde det kunna skrivas in i någon slags logg så att alla tjänstemän har tillgång till uppgiften. Där borde även finnas en funktion där företaget kan följa ärendets förlopp i en eller flera förvaltningar.”

”Fixa en väg in till alla förvaltningar, i form av en kundtjänst för företagare.”

”Jag vill ha en byråkratilots när jag står inför en planerad utveckling eller ett problem. En generalist som kontaktperson, som vill hjälpa mig, som driver på, som kör interna möten, hjälper tillrätta med ansökningar och blanketter och tillstånd, som gör mig bättre på att driva mitt företag.”

Det här tyckte företagen om dialog

”Ledande politiker ska besöka fler företag.”

”Politiker och tjänstemän ska bli bättre på att bjuda in företagare till informella möten öga mot öga, till exempel över en lunch.”

”Politiker och tjänstemän ska bli bättre på att visa uppskattning.”

”Företagarträffar är bra men det ska vara rätt tema, rätt deltagare och rätt folk från kommunen.”

”Börja med att fråga företagen hur just de vill träffas, besökas, få information – och gör planen och bestäm åtgärder utifrån det.”

Det här tyckte företagen om tillsyn, tillstånd och bemötande

”Uttag av avgifter måste motsvaras av verkliga åtgärder.
Tänk på företags/branschens kassaflöde.”

”Utför inte tillsyn när företagaren har det som allra mest
hektiskt eller då tillsynen riskerar att på orimligt sätt
skada företagets affär.”

”Tillståndsärendena borde sorteras i en gör det nu-hög
och en utredningshög.”

”Kommunen ska inte agera konsult, men skulle kunna ha
bättre fantasi – om du gör just som du säger får du ett nej
men om du istället gör så där är möjligheterna större.”

”Rekrytera rätt personer, med attityden Jag gillar att
hjälpa dig som företagare!”

Det här tyckte företagen om upphandling och miljöarbete

”Förfrågningarna vid upphandling borde begränsas så att möjligheten förbättras för mindre lokala företag.”

”Fråga företagen i en enkät: Vad skulle du vilja och kunna leverera till kommunen?”

”Det borde gå att tillämpa lagen om offentlig upphandling på ett smartare sätt.”

”Det borde vara säsongsanpassad taxa på renhållning och VA för till exempel besöksnäringen.”

”Kommunen borde ställa krav på eller ha egen säsongsanställd personal, så att service som till exempel renhållning kan anpassas efter olika branschers behov”.

”Vi borde fixa samma kvalitet på renhållning och återvinning som krävande besökare har hemmavid”.

30 + 3 sätt att göra Härjedalen till en bättre företagar- kommun. Det här är Härjedalskontraktet!

1. Vi upprättar Härjedalskontraktet

Nu upprättar vi – kommun och näringsliv – Härjedalskontraktet. Med Härjedalskontraktet vill vi bygga ett bättre näringslivsklimat, till nytta för näringslivet och alla som bor i, verkar i och besöker vårt härliga Härjedalen. Åtgärdsplanen är omfattande. Vissa punkter kan ordnas snabbt, andra förutsätter förberedelser som tar en tid. Åtgärder svarar i nästan samtliga fall mot konkreta synpunkter, krav och önskemål som lyftes fram vid mötena som hölls i december 2014. Där ställdes krav på att kommunen skulle bli bättre på service, dialog, bollsinn, ständig förbättring och mod. I Härjedalskontraktet lovar vi att göra vår del av jobbet.



*Härliga
Härjedalen*

Härjedalskontraktet

– kommun och näringsliv tillsammans
för ett härligare Härjedalen

Ni sa

”Det behövs tydligare samordning och en dörr in.”

Vi gör

2. Min kommunkontakt

När ditt ärende berör endast en förvaltning blir en av förvaltningens handläggare din personliga kontakt genom hela ärendet. Exempel på sådana ärenden är bygglov, alkoholtillstånd och sophantering. När flera förvaltningar berörs kommer din kontakt från näringslivskontoret och fungerar även som din företagslots. Det kan till exempel gälla större investeringar. Din kontakt är efterhand allt mer påläst på din verksamhet och vet vad som tidigare fungerat väl eller vad som kärvat i dina kontakter med kommunen. Kontakten blir konstruktiv då den inte vid varje tillfälle behöver starta om från början.

Ni sa

”Fixa en väg in till alla förvaltningar, i form av en kundtjänst för företagare.”

Vi gör

3. Företagskontakten, öppen måndag-lördag 8-18

Företagskontakten tar in ditt önskemål eller din fråga och ansvarar för återkopplingen till dig. Tjänsten bemannas av näringslivsenhetens ordinarie personal. Vid frågor av enkel och generell karaktär får du omedelbart svar. När frågan är mer komplicerad och behöver föras över till en förvaltning får du återkoppling från din kommunkontakt senast kommande arbetsdag. Vid komplexa ärenden fungerar din kommunkontakt som en företagslots och samlar de olika kompetenser och personer som kan behövas för att lösa det aktuella ärendet.

Ni sa

” Bygglov för enskilda näringsidkare tar orimligt lång tid, vilket omöjliggör utveckling av affärerna.”

Vi gör

4. Kortare handläggningstid

Det är väldigt glädjande att så många vill investera och bygga här i Härjedalen, särskilt tack vare en attraktiv och intensiv besöksnäring. Det innebär att bygglovsärendena i perioder är lika många som i avsevärt mycket större kommuner. Vi hanterar ärenden skyndsamt, återkopplar löpande till dig, inför och utvecklar e-tjänst samt garanterar att följa längsta lagstadgad handläggningstid, som är 10 veckor. Du som företagare är viktig för oss.

5. Enklare tillståndsärenden hanteras snabbt

Tillståndsärenden ska hanteras på två olika sätt, utifrån dess karaktär: Gör det nu eller Utred. I enkla ärenden, till exempel installation av värmepump, ska beslut fattas skyndsamt. Det nya arbetssättet frigör tid till att snabbare kunna utreda och lämna besked i mer komplicerade ärenden.

Ni sa

”Mycket snack men ingen verkstad.”

Vi gör

6. Alltid med Härjedalsgaranti

Om du inte får kontakt med Företagskontakten under utlovad öppettid, om besked inte lämnas inom utlovad tid, om du möts av en attityd som du ogillar. Det är exempel på då Härjedalsgarantin träder in. Om vi misslyckas ska det svida

Då lovar vi att:

- Kontakta dig och förklara orsaken till vårt misslyckande.
- Publicera avvikelsen i en sammanställning vid årets slut, för att sätta press på oss själva.

Ni sa

”Dåligt stöd och intresse från näringslivskontoret.”

Vi gör

7. Företaget bestämmer hur dialogen ska gå till

Dialogen mellan företag och kommun behöver bli bättre. För att lyckas behöver vi veta hur just ditt företag vill ha det. Vill du att vi besöker ditt företag? Vem vill du träffa? Vill du hänga på spontanluncher med kommunledningen? Vill du delta i frukostträffar? Vill du stå på sändlista för mailinfo? Vill du mötas i sociala medier? Det är exempel på frågor som vi behöver svar på. Varje företag ansvarar för att svara på hur just de vill att dialogen ska gå till, sedan ansvarar kommunen för att dialogen hålls öppen. Undersökningen genomförs med hjälp av enkät och besök under 2015.

Ni sa

”Obefintliga företagsbesök, syns aldrig bland företagen, anonyma.”

Vi gör

8. Luncha med kommunledningen

Ta med dig dina frågor och synpunkter till lunchen. Vid minst ett tillfälle varje år kommer kommunalråd och kommunchef att bjuda in till en drop-in-lunch i Funäsdalen, Hede, Lillhärdal, Lofsdalen, Sveg, Vemdalen och Ytterhogdal. Vi meddelar i god tid var och när vi kommer att luncha och företaget kan välja att ansluta, eller välja att avstå. Det finns inget program utan vi finns på plats för spontan kontakt.

9. Större företag: Kommunalråd eller kommunchef direkt

Större företag som vill ha en direkt kontakt med kommunalråd eller kommunchef ska ha det. Vi ser gärna en löpande kontakt, även när inget ärende är akut. Vi vill veta hur läget är för företaget och branschen och vad vi kan göra för att underlätta företagets verksamhet. Kontakten kan ske på tre sätt, utifrån önskemål och tidstillgång:

- Besök på företaget där verksamheten presenteras och aktuella frågor diskuteras.
- Möte över en lunch eller kopp kaffe, i Sveg eller på annan lämplig plats, där samtalet utgår från dina aktuella frågor.
- Kontakt via telefon, där aktuella frågor för företagets utveckling diskuteras.

10. Företagarfrukost på önskade teman

Tillsammans med företagarföreningarna bjuder vi in till frukostmöten runt om i kommunen, när behov uppstår eller önskemål kommer in. Temat ska vara aktuellt, några exempel: Kommande upphandlingar eller förändrad lagstiftning som berör vissa branscher eller aktuella byggnationer av vägar eller annan infrastruktur som rör företagen på orten.

*Härliga
Härjedalen*

Härjedalskontraktet

– kommun och näringsliv tillsammans
för ett härligare Härjedalen

Ni sa

”Dåligt med information till företagare, kommunen känns långt bort.”

Vi gör

11. Nyhetsmail

Kortfattade informationsmail skickas ut minst varje månad. De ska innehålla aktuell information, till exempel om ny översiktsplan, upphandlingar, viktiga besök, nya regelverk och sammanställning av nyheter från myndigheter. Mailen ska hållas så korta som möjligt. Fördjupad information ska erbjudas via länkar. Nyhetsmailen sammanställs i en logg som är tillgänglig via kommunens hemsida.

12. Snabb kontakt via sociala medier

Användningen av sociala medier ska ses över. Lämpligt forum för informationsutbyte ska öppnas för snabb kontakt mellan kommunen och de företag som väljer att delta.

Vi gör

13. Redovisning i publika medier

Arbetet med åtgärder som utlovas i Härjedalskontraktet ska redovisas för allmänheten, i annonser, i pressmeddelanden och på kommunens hemsida. Löftet syftar till att sätta press på oss i kommunen. Vi ska rapportera när en åtgärd är introducerad eller genomförd, både direkt till företagen och till allmänheten. Publiceringarna ska fungera som både morot och piska.

14. Inspirera genom landsbygdsutveckling

Vi lyssnar, söker upp och informerar i landsbygdsfrågor – och inspirerar till samverkan mellan byalag, föreningar och företag.

15. Råd till nya och befintliga företag

Vi ska aktivt arbeta för nyföretagande och stötta lokal företagsutveckling. Ambitionen är att ett Nyföretagarcentrum etableras i kommunen. Tillsammans med partners som Almi och Svensk Handel ska vi ge råd och inspiration till näringslivet.

*Härliga
Härjedalen*

Härjedalskontraktet

– kommun och näringsliv tillsammans
för ett härligare Härjedalen

Ni sa

”Stelbent! Nya avgifter som kan innebära tillsyn vart tredje år men avgift för tillsyn varje år, för lång tid att få tillstånd av enklare slag, t ex värmepumpar.”

Vi gör

16. Taxor för tillsyn och tillstånd ska ses över

Kommunen ska enligt lag utföra tillsyn och besluta om tillstånd av olika slag. Taxor ska vara så rättvisa och begripliga som möjligt. Taxor och rutiner för fakturering ska ses över under 2015.

17. Debitering utifrån branschens kassaflöde

På årsbasis blir det samma avgifter som tidigare. Men vi ska ta hänsyn till säsongsberoende branschens förutsättningar, både när det gäller likviditet och hur belastningen ser ut under året. Under 2015 utreder vi möjligheten att fakturera utifrån branschens och företags kassaflöden och ett förslag presenteras under 2016.

18. Tillsyn i dialog med företaget

Kommunens tillsyn är viktig och upprättade regelverk ska följas. Med detta sagt ska tillsyn ske med sunt förnuft och i dialog med företaget. Rutinerna ska ses över under 2015.

Ni sa

”Bättre kunskap om våra behov, hjälpa istället för att motarbeta, jag saknar hjärta för Härjedalen.”

Vi gör

19. Fortbildning och uppföljning

Personal i kommunen ska fortbildas i frågor som rör näringsliv, värdegrund, attityder och bemötande. Servicenöjdhet, bemötande, tillgänglighet och kompetens ska följas upp via mätningar. Synpunkter från företagare på kommunens arbete ska följas upp med berörd personal.

20. Ny personal ska utbildas

Nya medarbetare ska få utbildning om näringslivet i Härjedalen och innehållet i Härjedalskontraktet.

Ni sa

”Att det ska vara så svårt att formulera upphandlingar så att lokala företag kan leverera, dålig eller obefintlig respons på begärda offerter.”

Vi gör

21. Smartare upphandling

Kommunens handläggare kan regelverket och kan därför öppna dörrar. Vi ska så långt möjligt göra upphandlingar som ger företagen i Härjedalen möjlighet att medverka. Vi ska lyckas genom dialog med företagen och genom att, med gott omdöme, utmana regelverket.

22. Vad kan du leverera till kommunen?

Vi ska via en enkät och uppföljningsdokument ta reda på vilka varor och tjänster du som företagare kan leverera till kommunen. Vi behöver veta kvantiteter, produkter och periodicitet för att kunna göra smarta upphandlingar.

Ni sa

”Våra gäster vill sköta sig och sortera, men när våra gäster är här är det också som mest skräp, när ingen är här töms soporna lika ofta, det borde vara säsonganpassad taxa på renhållning och VA.”

”Om kommunen uppvaktar Trafikverket tillsammans med företagare så får det större verkan.”

Vi gör

23. Bättre miljöarbete och säsonganpassad renhållning

Vi ska se över hela vårt miljöarbete och i samarbete med företagen hitta de lösningar som är mest hållbara, både sett till ekonomi och miljö. Det handlar både om kommunens egna insatser och om att påverka andra aktörer som hanterar återvinning.

24. Enad front för bättre infrastruktur

I infrastrukturfrågor som är viktiga för Härjedalens utveckling ska kommunen ta ansvar för att samordna lobbyarbetet tillsammans med näringslivet. Det handlar till exempel om att ha dialog om prioriteringar och om att formulera skrivelser och bemanna uppvaltningar.



*Härliga
Härjedalen*

Härjedalskontraktet

– kommun och näringsliv tillsammans
för ett härligare Härjedalen



Ni sa

”Vi borde kolla hur andra kommuner gjort och anpassa deras lösningar till våra förhållanden.”

Vi gör

25. Besöka de bästa och lära av dem

Vi ska lära av de landsortskommuner som har bäst näringslivsklimat, genom besök, utbildning och benchmarking.

26. Interna uppföljning

Arbetet med Härjedalskontraktet ska regelbundet följas upp och kvalitetssäkras vid möten med den politiska ledningen och med kommunens chefstjänstemän.

27. Externt näringslivsråd

Ett näringslivsråd med ledamöter från kommunledning och näringsliv ska mötas årligen eller när behov uppstår, för att behandla strategiska frågor som rör näringslivets utveckling.

28. Årlig uppgradering av Härjedalskontraktet

Härjedalskontraktet är en process och inte ett projekt, vilket betyder att arbetet aldrig upphör. När vi genomfört utlovade åtgärder kommer nya, utifrån företagens synpunkter.

29. Dialogmöten för att blåsa ny energi i kontraktet

Nya dialogmöten, av liknande slag som i december 2014, genomförs när processen behöver ny energi. Tidpunkt för dessa bedöms och bestäms under arbetets gång.

30. Vi lovar att vara modiga

Man skulle kunna kalla det ledarskap, vi säger mod:

I Härjedalen är vi vana att fatta egna beslut och att våga tänka annorlunda. Alla som jobbar i kommunen kan bli bättre på att förstå företagens behov. Vi kan regelverken och ska hjälpa företag att hitta rätt. En viktig uppgift för oss som har ledande ställning i Härjedalens kommun är att se till att alla medarbetare förstår företagens roll för utveckling, jobb och skatteintäkter – och agerar utifrån den kunskapen. Vi ska vara modiga och ta ansvar för förändringar inom fyra teman: bättre service, bättre dialog, bättre bollsinn och ständig förbättring.

30 åtgärder som vi lovar att fixa, för ett bättre näringslivsklimat i Härjedalen



► **BÄTTRE SERVICE**

- 1. Vi upprättar Härjedalskontraktet
- 2. Min kommunkontakt
- 3. Företagskontakten, öppen måndag-lördag 8-18
- 4. Kortare handläggningstid
- 5. Enklare tillståndsärenden hanteras snabbt
- 6. Alltid med Härjedalsgaranti

► **BÄTTRE DIALOG**

- 7. Företaget bestämmer hur dialogen ska gå till
- 8. Luncha med kommunledningen
- 9. Större företag: Kommunalråd eller kommunchef direkt
- 10. Företagarfrukost på önskade teman
- 11. Nyhetsmail
- 12. Snabb kontakt via sociala medier
- 13. Redovisning i publika medier
- 14. Inspirera genom landsbygdsutveckling
- 15. Råd till nya och befintliga företag

► **BÄTTRE BOLLSINNE**

- 16. Taxor för tillsyn och tillstånd ska ses över
- 17. Debitering utifrån branschens kassaflöde
- 18. Tillsyn i dialog med företaget
- 19. Fortbildning och uppföljning
- 20. Ny personal utbildas
- 21. Smartare upphandling
- 22. Vad kan du leverera till kommunen?
- 23. Bättre miljöarbete och behovsanpassad renhållning
- 24. Enad front för bättre infrastruktur

► **STÄNDIG FÖRBÄTTRING**

- 25. Besöka de bästa och lära av dem
- 26. Intern uppföljning
- 27. Externt näringslivsråd
- 28. Årlig uppgradering av Härjedalskontraktet
- 29. Dialogmöten för att blåsa ny energi i kontraktet
- 30. Vi lovar att vara modiga

3 saker som vi förväntar oss av dig som företagare, för ett bättre näringslivs- klimat i Härjedalen

- 1. Om företaget får vara med i Svenskt näringslivs årliga undersökning om näringslivsklimatet i kommunen lovar vi att delta. Vi lovar att delta i ytterligare minst en årlig relevant undersökning av motsvarande slag, utifrån kommunens önskemål.
- 2. Vi lovar att svara på den enkät som kommunen skickar ut om hur företaget vill se dialogen utformad. Vi lovar att delta i den typen av dialog som vi önskar oss via undersökningen.
- 3. Vi lovar att vara ambassadörer för Härjedalen och att prata med istället för om, för att hjälpas åt att förbättra näringslivsklimatet i Härjedalen.



Härjedalskontraktet är ett samarbete mellan kommun och näringsliv. Det bygger på några enkla tankar: Ju bättre vi som jobbar i näringslivet och i kommunen förstår varandra, desto bättre för Härjedalen. Ju bättre klimat för företagen, desto fler jobb, starkare tillväxt och ljusare framtid.

Resultatet av våra gemensamma diskussioner är en åtgärdsplan där kommunen förbinder sig att ansvara för service, dialog, bollsinn, ständig förbättring och mod.

Tillsammans vill vi göra Härjedalen till en ännu bättre plats för idéer, jobb och företag. För ett nära, äkta, livskraftigt och ännu härligare Härjedalen.

*Härliga
Härjedalen*

Härjedals- kontraktet

– kommun och näringsliv tillsammans

Härjedalskontraktet:
Kommun och näringsliv tillsammans.
För idéer, jobb och företag,
för ett ännu härligare Härjedalen.



**HÄRJEDALENS
KOMMUN**
HERJEDAELIEN TJIELTE