

Interpellationssvar

Jag har fått följande frågor av Johan Malmros (C):

- Anser du att arbetet i Region Gotlands verksamheter med att förbättra bemötande och attityder gentemot företagare och företagande är tillräckligt?
- Vilka åtgärder planeras med anledning av det låga resultatet i enkäter om företagsklimatet.
- Hur säkerställs att åtgärder inte blir av engångskaraktär, utan hålls aktuella över tid i verksamheterna.
- När förväntar du dig att pågående och eventuella kommande åtgärder kommer att ge resultat i form av betydande förbättringar av företagsklimatet?

Mitt svar:

Anser du att arbetet i Region Gotlands verksamheter med att förbättra bemötande och attityder gentemot företagare och företagande är tillräckligt?

Det korta svaret är nej. Givet att resultatet går ner över tid och inte lyfter kan vi konstatera att vi antingen inte gör tillräckligt eller gör fel saker.

Att ha ett bra lokalt företagsklimat är viktigt för Gotland. Företagen bidrar med arbetstillfällen och skatteintäkter som skapar välfärd och de ska kunna förvänta sig att Region Gotland arbetar hårt för att underlätta deras vardag.

Vilka åtgärder planeras med anledning av det låga resultatet i enkäter om företagsklimatet.

Vi måste fortsatt arbeta med att fördjupa dialogerna med både enskilda företag och näringslivsorganisationer på ön. Kontinuerliga företagsbesök med återkoppling till Region Gotlands verksamheter och tillbaka har vi nu. Kunskapshöjande åtgärder om företagens villkor till våra medarbetare är också något som redan arbetas med. Arbetet har inte ännu fått fullt genomslag och resultatet i enkätundersökningen visar att vi måste anstränga oss ytterligare.

Regionen har tidigare genomfört utbildningar riktade både till chefer och handläggare kring bemötande och attityder. Denna typ av insatser behöver genomföras med jämna mellanrum så det inte blir tomtebluss. Detta kommer att genomlysas och planeras i den nya samverkansgruppen som samhällsbyggnadsnätverket håller på att starta upp.

Samordning, prioritering och gemensamma utvecklingsarbeten sker via **samhällsbyggnadsnätverket** som i sitt arbete också ansvarar för regionfullmäktiges prioritering Ett hållbart växande Gotland. Nätverket har en styrgrupp och den gemensamma samhällsbyggnadsbredningen som verktyg för att få kraft i prioriteringen och mål. Det skapar förutsättningar för ett långsiktigt utvecklingsarbete.

Under samhällsbyggnadsnätverket håller en **samverkansgrupp för företagsklimatet** på att startas. Gruppen har representation från de berörda organisatoriska enheterna för företagsklimat (RSF, TKF, SBF). **Samverkan skapar långsiktighet och ska leda till gemensamma insatser för att leverera mot målet om årligt ökat nöjd kund index (NKI) till 2027.** Från och med 2024 mäts 10 områden i NKI. Sedan tidigare är områdena brandskydd, bygglov, miljö- och

hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd, markupplåtelse och upphandling (NUI). De tillkommande är receptfria läkemedel, folköl och tobak samt lantmäteri.

Specifika insatser och aktiviteter för några av områdena är:

- Livsmedelskontroll, serveringstillstånd, miljö- och hälsoskydd:
 - Förbättrad information på webbsida och förbättrade e-tjänster
 - Utåtriktat arbete via kundtjänster, digitala stödfunktioner, information är centralt för att öka NKI.
- Markupplåtelse
 - Ett pågående arbete med att utöka transparensen i frågor om markupplåtelse förväntas mynna ut i ny taxa och nya riktlinjer från årsskiftet 2024-2025. Feedback och dialoger med näringslivet under myndighetsutövning har varit input i framtagandet av ny taxa och riktlinjer.
 - Nya regler för offentlig platsmark har varit efterfrågat från företagarna. Efter att taxa och riktlinje är fastställd i regionfullmäktige finns plan för implementering som fokuserar på dialog med företagare eftersom den nya riktlinjen är en levande materia som behöver appliceras gemensamt.
 - För år 2024 har markupplåtelse ett NKI på 76, vilket är en förbättring från 67 år 2022. Markupplåtelse har haft ett långsiktigt ökande NKI, vilket bedöms bero på den kontinuerliga dialog som förs med de som ansöker om markupplåtelse.
 - Handläggarna har alltid en muntlig dialog med de som ansöker om markupplåtelse samt ger stöd i företagarnas ansökan. Däremot ser handläggarna att det ibland är svårt att få en bra svarsfrekvens eftersom kundunderlaget är återkommande, och samma företagare får enkäten upp till tre gånger varje år (när de fått beslut om markupplåtelse) vilket naturligtvis gör det svårt att motivera företagen att svara på enkäten.
- Bygglov
 - Bygglov erbjuder redan idag rådgivande kundmöten till de företagare som står inför att söka bygglov eller har frågor kring en sådan process. Resursbrist gör att bygglov ännu inte kan gå ut med bokningsbara tider för detta eller marknadsföra det som en av erbjudna tjänster, men de regelbundna förfrågningar som kommer till bygglov via bygglovschef har organisationen kunnat svara upp mot. Intentionerna är att efter årsskiftet införa en annonserad, bokningsbar rådgivningsfunktion.
 - Bygglovs uppfattning är att verksamheten kan ta emot klagomål och hantera dessa med ett gott bemötande och absolut utan att det ska ge negativa följder för den sökande. Om det finns specifika exempel där fallet varit det motsatta önskar bygglov feedback på detta så att det går att förbättra per omgående.
 - Förbättrad kundrådgivning. Förbättrad kontakt mellan handläggare och sökande genom bokningsbar kundrådgivning samt telefontider hos handläggare.
 - Allt eftersom förkortas handläggningstiderna. Det är antagligen den allra största förbättringen som görs för företagare, vid sidan av god information. Idag hinner bygglov handlägga inom lagstadgad tid i nästan alla ärenden. Bygglov jobbar dock aktivt vidare med att förkorta handläggningstiderna ytterligare genom att se över remissförfarande och hantering kring kompletteringar.

- Företagsfrämjande aktiviteter i övrigt
 - Månatliga företagsbesök med regionledning, tillväxtchef och näringslivsstrateg. Samtliga regionråd och koncernledningsgruppen är uppmanade att anmäla sig till besöken. Besöken genomförs med systematiskt arbetssätt inför besöket och efter besöket.
 - Aktiv dialog med näringslivets organisationer
 - Dialog initierad med Svenskt näringsliv om att pröva deras koncept ”Vässa din kommun”.
 - Aktivt engagemang och ansvar för Besöksnäringsdagen, Samhällsbyggnadsdagen, 92 Möjligheter, Företagardagen, Näringslivsberedningen med flera sammanhang där företagens villkor diskuteras.
 - Region Gotland främjar företagsklimatet genom att successivt (utifrån resurstillgång) vidareutveckla riktade insatser till företag på den digitala plattformen Gotland.com.
 - Arbete pågår för att utarbeta en etableringsplan, som också kräver samordning mellan förvaltningar. Även detta kommer att underlättas efter att den nya samverkansgruppen kommit igång.

Hur säkerställs att åtgärder inte blir av engångskaraktär, utan hålls aktuella över tid i verksamheterna.

Det koncernövergripande målet kräver samordning. I och med arbetet inom samhällsbyggnadsnätverket och den nystartade samverkansgruppen för företagsklimat skapas förutsättningar för långsiktighet. Tillväxtchef, näringslivsstrateg och strateg för varumärket Gotland besöker förvaltningsledningsgrupperna tillsammans för att förbereda arbetet i den nya samverkansgruppen med syftet att förankra, föra dialog och säkerställa berörda verksamheters engagemang.

När förväntar du dig att pågående och eventuella kommande åtgärder kommer att ge resultat i form av betydande förbättringar av företagsklimatet?

Politiken har satt tydligt och högt mål. Det koncernövergripande målet, ”Region Gotland har en myndighetsutövning, i förhållande till företag, där nöjdhetsindex ökar årligen per myndighetsområde och är högre än rikssnittet år 2027,” gäller för 2024 men är beslutat även för 2025. Därmed förväntar jag mig förbättringar årligen. Vi i politiken ska kunna förvänta oss att förvaltningarna arbetar i enlighet med målet och planerar för ökat index. Planeringen av insatser och aktiviteter ska finnas tillgänglig i verksamhetsplanen.

De delar som är bra, till exempel bemötande i frågorna om livsmedelskontroll och miljö- och hälsoskydd eller markupplåtelse som har en långsiktig ökning ska uppmärksammas positivt och utvecklas. En lärande organisation där vi lär av varandra och andra är viktigt. Här vore det bra att också blicka utåt och benchmarka med andra framgångsrika kommuner.

Arbetet i den nya samverkansgruppen, som ska rapportera till samhällsbyggnadsnätverket, kommer att arbeta för ett ökat internt lärande bland annat genom att tillsammans försöka förstå vilka åtgärder som har vidtagits respektive inte har vidtagits.

Meit Fohlin, regionstyrelsens ordförande