**Stadsbyggnadsförvaltningen tar åt sig av kritiken och förbättrar sina rutiner**

* **Vi på stadsbyggnadsförvaltningen tar åt oss av kritiken som vi fått i artiklar i Helsingborgs Dagblad angående vårt sätt att bemöta våra kunder, säger Kristina Magnusson, stadsbyggnadsdirektör. Detta rimmar inte med hur vi vill upplevas och inte heller med vår Vision 2035.**

I stadens nya vision står att år 2035 ska Helsingborg vara en skapande, pulserande, global, gemensam och balanserad stad för både människor och företag. För stadsbyggnadsförvaltningen innebär det bland annat att hantera de över 2000 bygglovsbeslut som tas per år på ett sådant sätt att kunderna upplever att de fått god service. Vi kommer omedelbart att ändra några rutiner i vår bygglovshantering och dessa är bland annat:

* En dialog med fastighetsägare/sökanden ska alltid ske innan brev om sanktioner går ut. I dialogen ska vi förmedla vilka möjligheter som finns att rätta till. Skulle vi trots allt inte komma fram till en lösning kommer vi i dialogen tala om att vi blir tvungna att skicka ut ett formellt brev och fatta beslut via stadsbyggnadsnämnden.
* Bevaka alla tillfälliga lov och påminna 2 månader innan de går ut – antingen att förlängning inte kan påräknas eller att sökanden har möjlighet att förlänga sitt lov och när det senast ska göras. Rutinen gäller alla nya lov från och med 10 maj 2013.
* Förbättra vårt systemstöd för att bättre hantera tidsaspekten.
* Ta fram en tjänstegaranti på hur många dagar vi behöver för att återkoppla att ett ärende behöver kompletteras/är komplett.
* Se över våra brev så att de blir enklare för mottagaren att förstå.

Ytterligare förbättringsåtgärder kommer att listas på helsingborg.se.

* Balansen mellan kundens önskemål och myndighetsutövning kan ibland vara svår men här måste vi bli bättre, öka och förenkla dialogen och vara mer lyhörda, säger Kristina Magnusson. Vi kommer att ta ett krafttag för att bli bättre.

Händelser i omvärlden ställer höga krav på snabb omställning i näringslivet. Det i sin tur innebär höga krav på stadens förmåga att möta näringslivets behov. Förutsättningar för befintliga företag att växa och utvecklas och för nya företag att etablera sig är färskvara.

* Vår service till näringslivet, myndighetsutövning och tillståndsgivning, ska präglas av hög tillgänglighet och korrekt bemötande och ske på ett rättssäkert sätt. Varje enskild tjänsteman har ett ansvar för att bidra till att skapa ett bra företagsklimat genom en positiv attityd och ett professionellt bemötande, säger Michael Fransson, näringslivsdirektör.

Parallellt med förbättringsarbetet för bygglovshanteringen pågår ett stort förvaltningsöverskridande arbete med fokus på service och nytta för företagen.

* De befintliga företagen i staden är grunden i vårt arbete och motorerna i stadens utveckling. Bemötande och attityder spelar roll och förtroende måste erövras. Om vi även i fortsättningen ska vara en attraktiv och företagarvänlig kommun måste vi öka våra ansträngningar och vara en serviceorganisation som är på tåspetsarna. Det finns inga genvägar.

Arbetet ska ge kommunen förutsättningar att höja ambitionsnivån ytterligare i det fortsatta utvecklingsarbetet. Bland annat inrättas en lotsfunktion under hösten.

* En etablering, eller en bygglovsansökan är en process för företagare och innebär flera processer inom staden. Syftet med lotsfunktionen är främst att göra det enklare för företag och få ett smidigt och rationellt flöde genom kommunen. Men det underlättar också för oss att se helheten, säger Michael Fransson.

**För mer information kontakta:**

Kristina Magnusson, stadsbyggnadsdirektör, 042-10 37 66,

[kristina.magnusson@helsingborg.se](mailto:kristina.magnusson@helsingborg.se)

Michael Fransson, näringslivsdirektör, 042-10 50 70,

michael.fransson@helsingborg.se

***Nöjd kund undersökning***

*Som en del i stadens systematiska kvalitetsarbete har de lokala företagen under våren fått svara på hur de upplever service och kontakter med de kommunala förvaltningarna. Undersökningen omfattar fem delar i myndighetsutövningen, serveringstillstånd, markupplåtelse, bygglov, miljö- och hälsoskyddstillsyn samt brandtillsyn.*

*Nöjd kund undersökningen genomföras vartannat år och blir ett viktigt verktyg i stadens löpande kvalitetsarbetet. Drygt 1500 företag i Helsingborg svarar på hur de upplever Information, Tillgänglighet, Bemötande, Kompetens, Rättsäkerhet och Effektivitet. Resultatet ger en tydlig bild av vilka förbättrings- och utvecklingsinsatser som behöver göras. Resultatet av undersökningen presenteras efter sommaren.*