

Checklista för serviceinriktad myndighetsutövning



Bygg en servicekultur

- Gör en nulägesanalys över företagens upplevelser.
- Gör en nulägesanalys över organisationskulturen.
- Analysera tillstånds- och tillsynsverksamheten utifrån OECD:s rekommendationer.
- Avsätt resurser för verksamhetsutveckling.

Träna för bättre service

- Säkerställ en grundläggande förståelse.
- Se över introduktionsutbildningen.
- Utveckla löpande fortbildning.

Tjänster och processer

- Införliva service i policyer och styrdokument.
- Sätt mål för serviceupplevelsen.
- Följ upp servicemålen.
- Utvärdera kundnöjdheten genom exempelvis Insiktsmätningen.
- Inrätta en företagslotsfunktion med mandat att påskynda processen.
- Ta fram en strategi för arbetet med digitala tjänster för företagen.
- Upphandla en e-tjänsteplattform.
- Efterhandsdebitera företagen för faktiskt utfört arbete.
- Genomlys avgiftsnivåerna så att företagen inte överdebiteras.
- Redovisa öppet och pedagogiskt hur avgiften tagits fram.
- Tydliggör informationen som företagen behöver i ansökningsprocessen.
- Inrätta tjänstegarantier för ärenden där företagen kommer i kontakt med kommunen.
- Följ upp tjänstegarantierna regelbundet och besluta om åtgärder ifall löftena inte hålls.
- Utöka tjänstepersonernas delegation att bifalla ärenden som uppfyller lagkraven.
- Samordna tillsynen när det är möjligt.