



# Företagslotsen – mål och roller

2014-01-13

## **Företagslotsen**

Företagslotsen är en funktion med uppgift att vägleda företagen igenom kommunal handläggning och service. Det innebär exempelvis hjälp med information, samordning av ärendehantering, samt hjälp med att bevaka, följa upp och kommunicera beslut.

Funktionen fungerar som en länk mellan företagare och kommun. I funktionen ingår det enskilda personer från samtliga förvaltningar samt en samordningsansvarig vid Luleå Näringsliv AB. Processen för lotsning av företagsärenden anpassas beroende på typen av företagsärende. Processen ska ge möjlighet till ett strukturerat samarbete mellan kommunens förvaltningar inom såväl myndighetsutövande som icke-myndighetsutövande. Processen kan omfatta lotsning i en förvaltning eller flera.

Målgruppen är företrädare för företag eller blivande företag (samtliga företagsformer samt föreningar). Företagslotsen ska även fungera som ett stöd för enskilda tjänstemän i frågor som rör företag med syftet att öka kundnyttan för företagen.

Företrädare för företag kan, på eget initiativ eller via tjänsteman, kontakta berörd kommunal funktion direkt och vid eventuellt behov slussas in i lotsorganisationen. Företrädare för företag kan också välja att direkt kontakta företagslotsen.

## **Mål**

Tillhandahålla en kommunal funktion där företagares kontakter med kommunal verksamhet hanteras effektivt och med god service. Det kan innebära lotsning inom en förvaltning eller flera.

Tillhandahålla en funktion som såväl lotsar inom som utom kommunens verksamhetsområde.

## Roller

Ansvar	Företagslots, Luleå Näringsliv AB	Förvaltningslots
Kvalitetsansvarig	<p>Säkerställa att kommunala förvaltningar och bolag som berörs av företagsärenden samverkar genom företagslotsen.</p> <p>Säkerställa att förvaltningslotsarna är insatta i funktionen och processen företagslots.</p> <p>Säkerställa kvalitén på information riktad till företag om företagslotsen via den förvaltningsövergripande informationen.</p> <p>Analysera och dokumentera företagets nöjdhet vid lotskontakter.</p> <p>Årligen rapportera om verksamheten till förvaltningscheferna.</p>	<p>Säkerställa kvalitén på den egna förvaltningens information riktad till företag om företagslotsen.</p> <p>Säkerställa processer och metoder som behövs i den egna förvaltningen för att effektivt och kvalitativt erbjuda handläggning och service.</p>
Resursägare	Resurs för samordning av lotsverksamheten.	Säkerställa resurser till förvaltningens lotskontakt.
	<p>Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen när det gäller den egna kommunens verksamhet.</p> <p>Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen för samordning</p>	<p>Samordna och ansvara för aktuell relevant information från den egna förvaltningen utifrån företagarens behov.</p> <p>Samordna och ansvara för information från lotsorganisationen till den egna förvaltningen.</p> <p>Ansvara för att förmedla</p>

	<p>med interna och externa funktioner</p> <p>Vara tillgänglig för företagsrepresentanter inom och utom den egna kommunen när det gäller lotsning till aktörer i Luleåregionen.</p> <p>Vara tillgänglig för företagare oavsett vem i lotsfunktionen företagsrepresentanten initialt kontaktar.</p> <p>Ansvara för övergripande lotsinformation.</p> <p>Arrangera aktiviteter som stärker kännedomen om det lokala/regionala näringslivet för förvaltningslotsarna.</p> <p>Informera förvaltningslotsarna om företagares behov etc.</p> <p>Samordna information som hjälper blivande företagare.</p>	<p>svar på vanliga frågor inom företagsärenden.</p> <p>Samordna förvaltningens information så att företagaren får korrekt förväntning på kommunal handläggning och service.</p> <p>Verka för att minimera arbetet för företagsrepresentanter genom proaktiv information eller lotsning.</p> <p>Informera företagslotsen om krav och behov från företagarnas representanter, myndigheter mm.</p> <p>Ansvara för att förmedla information som är viktig för blivande företagare, etableringar.</p>
--	--	--