

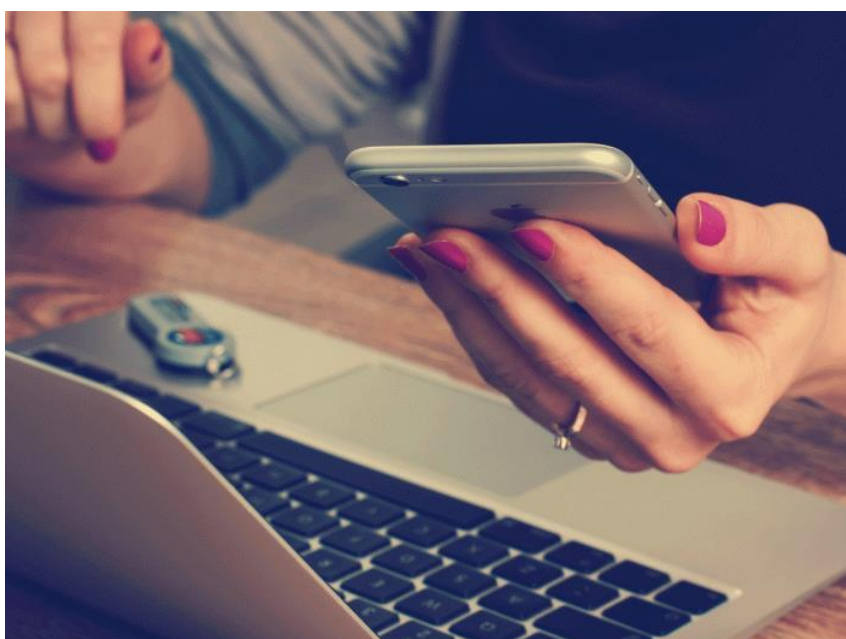
Ansökan - Framtids- och utvecklingsfond

Personuppgifter

Förnamn:	Björn
Efternamn:	Rune
Titel:	Gruppchef service och utveckling
Enhet/Verksamhet:	Bygglovenheten
E-post:	bjorn.rune@nacka.se
Mobil:	070 431 7875
Ansvarskod:	19300

Generell information

Projektnamn:	Min Företagssida
Projektstart:	2024-09-01
Projektslut:	2026-05-31
Framtidsfond:	Framtids- och utvecklingsfond
Ansökt belopp:	3 000 000
Nämnd/Process ägare:	Miljö- och stadsbyggnadsnämnden och
Ansvarig direktör/direktörer:	Charlotte Persson och Mathias Forsberg
E-post:	charlotte.2.persson@nacka.se , mathias.forsberg@nacka.se
Projektledare:	Ali Nabi, Utvecklingschef
E-post:	ali.nabi@nacka.se



1. Bakgrund till utvecklingsinitiativet. Hänvisa vid behov till relevant information/tidigare fattade beslut/pågående projekt

Min Företagssida

Vi vill härmed lämna in en ansökan om finansiering för att utveckla en Min sida-tjänst som kommer att vara till stor nytta för företagare i Nacka. Vi vill ta fram en tjänst som underlättar för företagare att starta och driva företag i Nacka. Genom plattformen kommer företagare kunna navigera genom olika administrativa processer, hitta resurser, kommunicera och få tillgång till relevant information och stöd.

Nacka är en attraktiv kommun att bo och verka i. Närheten till huvudstaden, tillsammans med attraktiva livsmiljöer med goda förutsättningar för boende och företag har skapat en stark entreprenör-tradition där det årligen startas cirka 1 000 nya företag. Det finns totalt 16 420 företag i Nacka inom en mängd olika branscher.

Mer än 80% av dessa har färre än 10 anställda. Kännetecknande är också att de som äger och/eller driver företag i Nacka också bor i Nacka. Ungefär 87% av företagen ägs/drivs av Nackabor. Nacka, som en växande kommun ställer höga krav på att trimma och utveckla den kommunala organisationen i syfte att leverera en bra service till verksamheter. I detta fall särskilt viktigt eftersom så pass många företagare i Nacka också bor här.

Det ska vara lätt att göra rätt! Vi vill därför underlätta väsentligt för alla som vill starta ett företag i Nacka eller utveckla sin verksamhet.

Som företagare berörs du av en mängd olika tillstånd och kommer i kontakt med många olika myndigheter. Inom kommunens ansvarsområden finns bland annat Bygglov, Lantmäteri, Miljö och/eller Planenheten. Vi vet att företag generellt är nöjda när de har ETT ärende hos kommunen. Men när företagen har fler än ett ärende är man generellt sett mindre nöjd. Det tyder på att kommunens egna processer behöver samspela bättre. Detta projekt bidrar till att samla alla intressenter under en och samma portal. Förenklingen kommer leda till att administration och tid frigörs, för såväl företagen som internt i kommunen. Det blir genom en minskad administrativ börda möjligt för handläggarna att istället lägga tid på rådgivning och komplicerade ärenden. Tjänsten bidrar också till högre grad av självservice, där företaget kan uträtta sina ärenden när hen önskar.

Ambitionen att *vara bäst på att vara kommun* betyder ur näringslivsperspektiv att kommunen fokuserar på de områden där kommunal rådgivning finns och som dessutom skapar bäst effekt för näringslivet. Företagsklimatet i Nacka ska vara bland de bästa i landet.

I den gällande näringslivsstrategin är en av fem strategiska inriktningar: *Kommunen har en enkel, snabb och kundfokuserad myndighetsutövning som möter företagens behov genom att;*

- *kontinuerligt utveckla och förstärka bemötande, tillgänglighet och kompetens inom de viktigaste myndighetsområdena*
- *erbjuda en förutsägbar, transparent och samordnad ärendeprocess*
- *erbjuda lättillgänglig och tydlig webbaserad tillstånds – och etableringsguidning*
- *skapa förutsättningar för att åstadkomma småföretagarvänlig upphandling*

Detta projekt är ett utmärkt exempel på utveckling som stödjer dessa punkter.

Det finns sedan ett år en initierad NKI-grupp. Där deltar näringsliv samt representanter från de olika myndighetsområden som mäts inom ramen för den servicemätning som genomförs i samarbete med Stockholm Business Alliance. Syftet med NKI-gruppen är att öka kännedomen om och öka kunskapsnivån om berörda områden. Genom att veta mer om varandras områden får man bättre koll på hur processerna hänger ihop och därmed också ökad förståelse för företagens kundresa. Företagen har ofta kontakt med flera enheter och är inom vissa branscher i behov av flera tillstånd. Visst vore det då smidigt att ansökningarna till de olika tillstånden hittas under en gemensam portal.

En inspiration till detta projekt är Bygglovenhetens Min Sida som samlar Planenheten, Bygglov, Lantmäteri och Miljö i en e-tjänst. Detta är unikt i myndighetssverige och underlättar för våra medborgare och anställda på enheterna. Miljö- och Stadsbyggnadsnämnden har sitt högsta NKI någonsin. Vi vet därför att detta fungerar och vill nu applicera konceptet även för företag. Företag efterfrågar transparens i ärendehanteringsprocessen. De vill veta var deras ärende befinner sig i processen och förvänta sig tydlig och korrekt information.

Sedan årsskiftet har Stadsbyggnadsservice fått ett utökat uppdrag i form av "Företagsservice". Konceptet är till för att vi ska ha en väg in för företagsärenden och kunna guida och stötta företagen i berörda ärenden. Denna service skulle i och med detta projekt kompletteras med ett digitalt verktyg med betoning på självservice.

2. Beskriv vad som konkret ska göras inom ramen för projektet.

Genom EN e-tjänst ska företagen kunna ansöka om alla de tillstånd som verksamheten behöver hos kommunen genom *Foretagsservice.nacka.se* istället för att behöva växla mellan olika tjänster. Genom e-tjänsten skapas det upp ärenden automatiskt i berörda verksamhetssystem, detta för att underlätta för handläggare. Genom e-tjänsten guidar, hjälper och inspirerar vi entreprenörer och underlättar för företagen genom ett samlat visningsläge där företaget ser alla sina tillstånd, har möjlighet att komplettera ärenden samt ha kontakt med sin handläggare. Inom e-tjänsten ska det också vara möjligt att boka rådgivning med Företagsservice om så önskas.

På Min företagssida stöttar, underlättar och inspirerar vi personer att starta och driva livskraftiga företag i Nacka. Plattformen ska under ett paraply möjliggöra att skapa, komplettera och hantera sina ärenden där första steget blir att samla ärenden inom *Miljö- och stadsbyggnad*. Vidare kommer sidan kunna utvecklas till att innehålla ansökningar till andra enheter i kommunen och kommunägda bolag. Min sida ska även sammankopplas med Skatteverket och Bolagsverket.

Projektet har ett tvådelat fokus – dels internt i form av att minska administration, dels externt för att underlätta för företagen. Genom att samla nyckelpersoner inom berörda tillstånd säkerställer vi att nödvändig information finns med så att det blir lätt att göra rätt. Inom projektet kommer det genomföras workshops och enkäter med relevanta nyckelpersoner för att dels förankra arbetet, dels för att säkerställa information och rättssäkerhet. För att bättre förstå företagens behov, önskemål och förväntningar kommer det inom projektet genomföras workshops och enkäter med företag. Projektet ska möjliggöra för företag att delta i betatestning för att under processen samskapa tillsammans med oss.

E-tjänsten kommer också komplettera befintlig information med filmer, illustrationer eller bilder för att förenkla för företag, särskilt för de som inte har svenska som förstaspråk. Tjänsten kommer i första steget vara på svenska men kan förhoppningsvis kompletteras med fler språk i senare uppdaterade versioner.

Projektet Min Företagssida innehåller:

- Workshop med interna nyckelpersoner för att säkerställa information och processer
- Workshops med företag för att fånga in behov och efterfrågan
- Digital utveckling
 - skapa en nod för *Företagsservice.nacka.se*
 - Samla relevanta e-tjänster och möjliggöra för att skapa flera ärenden inom en och samma portal (ex. Livsmedelsregistrering, bygglov samt serveringstillstånd) utan att växla mellan olika tjänster
 - Integrera e-tjänsten med befintliga verksamhetssystem (exempelvis AlkT och ByggR) så att ärenden skapas där direkt
 - Sammankoppla e-tjänsten med Skatteverket och Bolagsverket
 - Integration med Kivra för kommunikation och för att skicka myndighetspost
 - Utveckla en smart Chatt-bot
- Skapande av filmer och illustrationer till e-tjänsten
- Framtagande av informations- och marknadsföringsmaterial

3. Beskriv det förväntade resultatet efter genomfört projekt.

Nacka kommun blir ledande i Sverige i att ta vara på digitaliseringens möjligheter. Det gör att vi blir bättre riggade och får samordning för enhetsöverskridande ärenden. Det kommer resultera i högre NKI och spara tid för handläggarna på enheterna. Tid som istället kan läggas på rådgivning och komplicerade ärenden. Vi fortsätter att vara Sveriges robustaste kommun.

När e-tjänsten är på plats blir det en kundvänligt och kostnadseffektivt e-tjänst. Nacka skulle bli första kommunen i Sverige med denna kompletta företagssida.

Företagen ska via Min företagssida erbjudas:

1. Kunna följa, ansöka och kontakta handläggare
2. Få rådgivning
3. Ombud och signering
4. Kunna se kostnader
5. Relevant information
6. Bättre service
7. Samlad information under en och samma plattform

Den primära målgruppen för e-tjänsten rör sig om mellan 1 000 - 1 500 företag om året. Detta är företag som behöver söka tillstånd hos någon av kommunens enheter. Företagen kommer enklare se vilket tillstånd de behöver och få tillgång till e-tjänsten med all dess information.

Av dessa företag uppskattas cirka 40 % söka tillstånd hos minst en annan enhet under en treårsperiod. Dessa företag får ännu mer nytta av e-tjänsten. De kan återvända till samma plattform och använda samma konto, för att söka ytterligare tillstånd. Samtidigt som de under inloggat läge kan se sina tidigare ansökningar.

4. Beskriv på vilket sätt projektet ger ökad nytta för nackaborna/kunderna/de vi är till för.

Företagen kommer få bättre kontakt med Nacka kommun. När det är lätt att göra rätt kommer fler kunna ansöka om nödvändiga lov för att utveckla sitt företag. Detta minskar även risken för att företaget ska få sanktioner.

Kunden ska inte behöva veta hur kommunen är organiserad och vilka tillstånd som krävs. Min företagssida ska underlätta och samla all information åt företagen under en och samma plattform. Detta bidrar med såväl tidsbesparing som förenkling för företagen.

Att starta och driva ett företag ställer idag höga krav på att känna till kommunens struktur och arbetsprocesser. Denna e-tjänst minskar kravet på kundens kunnande.

Kunden får bättre överblick över alla sina ärenden till kommunen. Genom Kivra och annan myndighetsbrevlåda kommer vi enkelt och priseffektivt också kunna kommunicera med företagen.

Bygglovenheten har presterat bättre än jämförbara kommuner i NKI-undersökningar sedan vi satsade på automatisering och digitalisering. Här får företagen en plattform som ger liknande möjlighet till att öka nöjdheten. En plattform som sedan kan byggas vidare med automatiseringar, digitalisering mm.

Ökade nyttor för företagare

I linje med Nackas digitaliseringsstrategi finns fem kundnyttor vi eftersträvar att stärka. Av dessa kundnyttor så ser vi att detta projekt skulle stärka samtliga dessa:

- Kunder upplever att våra digitala tjänster möter deras behov.
- Kunder kan utföra digitala ärenden med minimal ansträngning när tjänster anpassas efter deras data.
- Kunder känner sig trygga med att kommunen har en säker hantering av data och personuppgifter.
- Kunder upplever oss som nytänkande i utvecklingen av våra digitala tjänster.
- Kunder upplever att våra digitala tjänster hänger ihop.

Ökad operativ effektivitet

- Minskning av kostnader inom specifika kommunala verksamhetsområden som en direkt följd av optimerade processer.

- Ökning av antalet ärenden som behandlas inom en given tidsram, vilket indikerar förbättrad effektivitet i tjänsteleveransen.

Förstärkt företagsservice och tillfredsställelse

- Företagens NKI, mätt genom regelbundna undersökningar, före och efter implementering av automatiseringar.

- Andelen tjänster som erbjuds digitalt och användningen av dessa tjänster, vilket reflekterar förbättringar i tillgänglighet och användarvänlighet.

Ökad transparens och delaktighet

- Antalet besök på kommunens digitala plattformar för transparens och dialog, vilket mäter medborgarnas engagemang och tillgång till information.

5. På vilket sätt stödjer projektansökan Nackas fyra övergripande mål.

Maximalt värde för skattepengarna

Nacka erbjuder hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor. Rätt saker görs i rätt tid och på rätt sätt, så att kostnaderna blir låga. Kommunen har lägsta möjliga skatt och påverkbara avgifter. Genom öppenhet, inflytande, dialog och stora möjligheter till egna val medverkar Nackaborna till att få maximalt värde för skattepengarna. Nackas ambition att vara bäst på att vara kommun bidrar till prioritering av vad en kommun ska göra och ständig utveckling på alla områden. Genom detta projekt bidrar vi till att minska administration och öka nöjdheten för kommunens nya och befintliga företag. Vi ser att projektet också kan bidra till att utveckla effektiv intern samverkan mellan processer och enheter som kommer i kontakt med företag på olika sätt.

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Miljö- och stadsbyggnadsnämnden jobbar för att vi ska ha rent vatten, god bebyggelse och ett rikt växtliv. Företagen ska ha enkelt att uppnå kraven som kommunen ställer vilket en samlad tjänst skulle tydliggöra och förenkla. Tjänsten underlättar även när vi behöver kommunicera med företagen för att informera om viktiga saker. Genom enklare ansökningsprocesser kan företagen istället satsa mer tid på att utveckla sina verksamheter. Nacka behöver verksamheter som bidrar till en levande stad och ett ökat service- och nöjesutbud som gagnar Nackaborna.

Stark och balanserad tillväxt

Nacka växer för fler. Fram till 2030 ska minst 20 000 nya bostäder byggas och 15 000 nya arbetsplatser skapas. Nacka ska ha ett företagsklimat i toppklass.

Företag skapar arbetstillfällen och i förlängningen skatteintäkter till vård, skola och omsorg. Projektet kommer stärka Nackas position som attraktiv näringslivskommun. Minskad administration frigör tid för företagen att istället utveckla sina verksamheter. Utvecklingen leder till fler potentiella arbetstillfällen.

Bästa utveckling för alla

Om en invånare i Nacka har en affärsidé så vill vi att personen ska känna att kommunen finns för att hjälpa. Vi ska underlätta att drömmen ska kunna bli verklighet.

En lätthanterad och tillgänglighetsanpassad e-tjänst kommer spara tid för invånarna och företagen. Alla som bor och verkar i Nacka får bästa möjliga förutsättningar för att kunna förverkliga sina egna drömmar och idéer. Genom e-tjänsten möter kommunen företagen och kan kommunicera med dem. Kommunen ska uppfattas som flexibel, snabb och öppen vilket denna e-tjänst skulle bidra till att förstärka.

6. Budget

Externa utvecklingskostnader

Programvaruutveckling: Detta inkluderar kostnader för att utvecklare på Sokigo som bygger e-tjänster, integrationer, Min Företagssida med mera.

Estimat är mottaget från Sokigo för vad utvecklingen skulle kosta.

Intern utvecklingstid

Testning och kvalitetssäkring: Kostnader för att testa e-tjänsten på olika plattformar och enheter för att säkerställa att den fungerar korrekt och är användarvänlig.

Design och användarupplevelse (UX): Kostnader för att skapa en intuitiv och attraktiv användarupplevelse för e-tjänsten, inklusive gränssnittsdesign, tillgänglighet och användarflödesanalys.

Infrastrukturkostnader:

Kostnader för att hosta e-tjänsten på interna servrar.

Databashantering: Kostnader för att hantera och säkra den databas där användarinformation och annan data lagras.

Marknadsföringskostnader:

Marknadsföring mot Nacka kommuns företagare och potentiella företagare.

Sökmotoroptimering (SEO), kostnader för att skapa och distribuera tryckt marknadsföringsmaterial som broschyrer och annonsyta.

För att göra e-tjänsten mer tillgänglighetsanpassad ska även bilder och filmer tas fram. Symboler som gör det enklare för personer med begränsade erfarenheter av svenska språket eller läs- och skrivsvårigheter.

Driftskostnader:

Kundsupport: Kostnader för att tillhandahålla kundsupport via telefon, e-post eller chatt för att hjälpa användare med frågor eller problem.

Underhåll och uppdateringar: Kostnader för att underhålla och uppdatera e-tjänsten med nya funktioner och förbättringar över tid.

Abonnemangskostnad på 908 kr per månad för systemunderhåll av portalen.

Detta tas på budget från Företagsservice, inte från Framtidsfonden

Övriga kostnader:

Juridiska och regleringsmässiga kostnader: Kostnader för att säkerställa att e-tjänsten följer alla relevanta lagar och förordningar, inklusive dataskyddslag och användarvillkor.

Samt en reservbudget för oväntade kostnader eller för att täcka eventuella förseningar eller problem som kan uppstå under implementeringsprocessen.

Budget Framtidsfond 2024

Externa utvecklingskostnader konsult	450 000
Intern utvecklingstid	200 000
Infrastrukturkostnader	30 000
Marknadsföringskostnader	100 000
Övriga kostnader	20 000
Totalt	800 000

Budget Framtidsfond 2025

Externa utvecklingskostnader konsult	1 500 000
Intern utvecklingstid	130 000
Infrastrukturkostnader	50 000
Marknadsföringskostnader	100 000
Övriga kostnader	20 000
Totalt	1 800 000

Budget Framtidsfond 2026

Intern utvecklingstid	250 000
Marknadsföringskostnader	130 000
Övriga kostnader	20 000
Totalt	400 000

Totalt: 3 000 000 kr

7. Övrig relevant information

Projektet har goda förutsättningar att lyckas. Det finns en god samverkan mellan de olika berörda enheterna att ta avstamp ifrån, i form av till exempel NKI-gruppen. Detta i kombination med att det också finns goda tekniska förutsättningar för projektet att lyckas. De system som vi vill ska länkas samman finns idag redan samlade hos en leverantör, Sokigo. Vi vet också, i och med att bygglov redan gjort samma resa tidigare, att det ger resultat i såväl besparad tid som nöjdare kunder.

Vi är helt övertygade om att den föreslagna e-tjänsten kommer att vara till stor nytta för företagare i vår kommun och hjälpa till att främja en sund och blomstrande företagsmiljö. Det kommer också till grad bidra till att stärka bilden av Nacka som en innovativ kommun som tar tillvara på digitaliseringens möjligheter. Vi tackar för möjligheten att göra ansökan och ser fram emot att kunna förverkliga detta projekt med stöd från Framtidsfonden.