

Næringsvennlig kommune

Sluttrapport fra forstudie i Askvoll

Resultater fra spørreundersøkelse blant bedrifter og ansatte i Askvoll kommune

1. Innledning

Denne rapporten oppsummerer de viktigste funnene i undersøkelsen "Næringsvennlig kommune – Askvoll", og gir anbefalinger om videre arbeid. Rapporten har et vedlegg hvor data fra undersøkelsen er presentert.

1.2 Bakgrunn

Næringslivet er avhengig av et godt offentlig tjenestetilbud, effektiv forvaltning og tilfredsstillende samhandling mellom offentlig og privat sektor. Næringslivets interesser må ivaretas ved utformingen av tjenester som har betydning for bedriftene. Det er mange kommuners ambisjon at de næringsdrivende skal oppleve god kommunal service, og at de kommunalt ansatte skal kjenne godt til denne brukergruppens behov.

Dette forutsetter:

- aktiv samhandling og dialog mellom kommune og lokalt næringsliv
- opplæring av kommunalt ansatte som betjener næringslivet
- vilje og evne til å finne forbedringsområder i den kommunale praksis og endringer i systemer og rutiner som påvirker servicekvaliteten

En god kommunal/ regional næringspolitikk forutsetter at hele kontaktflaten med næringslivet vies oppmerksomhet. Erfaringsmessig har norske kommuner vært for opptatt av sine "basisfunksjoner" i næringsarbeidet. I dette prosjektet er det satt fokus på kommunens samlede forvaltningsoppgaver og tjenesteproduksjon som retter seg mot bedrifter og etablerere, i tillegg til kvaliteten på samhandlingen mellom kommunen og næringslivet.

1.3 Mål for forstudien

Målet for forstudien har vært:

- Kartlegging næringslivsbrukernes fornøydhet med kommunal forvaltning og tjenesteproduksjon
- Kartlegging av de ansattes vurdering av tilsvarende
- Kartlegging av næringslivets syn på samhandlingen med kommunen
- Oppsummere resultater og gi innspill til forbedringsområder, som grunnlag for videre arbeid i forprosjektfase

1.4 Metode

Rapporten er basert på elektronisk spørreundersøkelse utført av Maximite as/ Questback as, i perioden 21. mai til 8. juni 2012 blant bedrifter i Askvoll kommune. Undersøkelsen ble distribuert elektronisk basert på lister utarbeidet av Askvoll kommune. Det var frivillig å svare på undersøkelsen. 66 bedrifter dvs 46% besvarte undersøkelsen, noe som anses som

en svært god svarprosent for en elektronisk undersøkelse. 16 av 17 ansatte, med bedriftskunder, har besvart sin del av undersøkelsen

Funnene i Askvoll er sammenlignet med en referansedatabase bestående av ca 1700 bedrifter og 450 kommunalt ansatte.

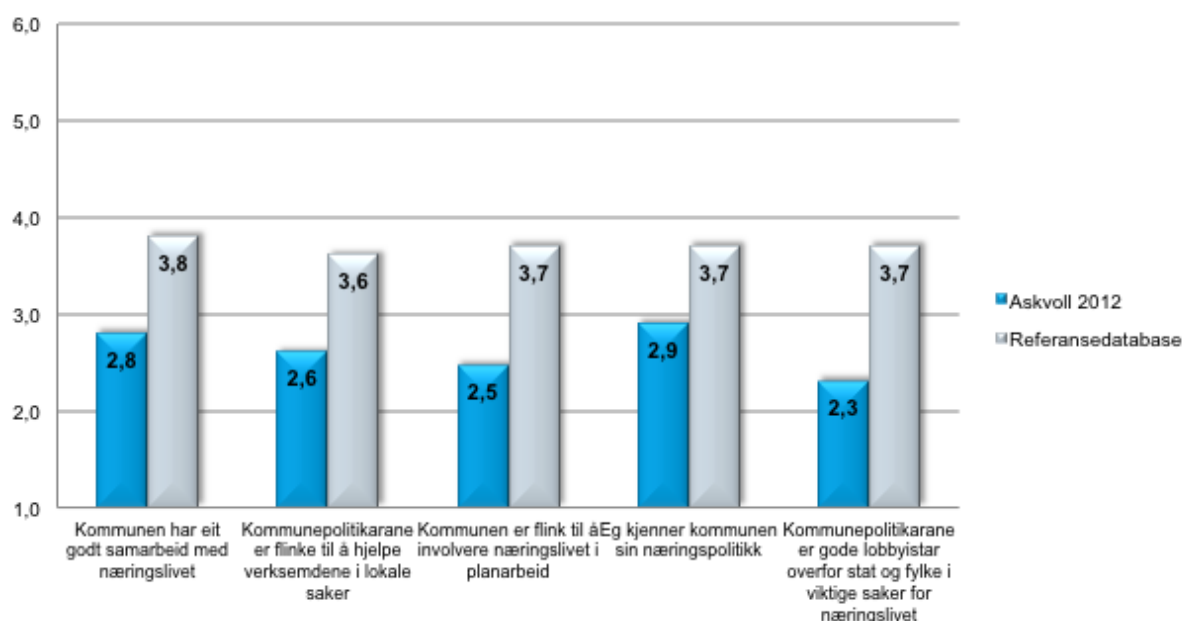
Bedriftene og de ansatte ble bedt om å vurdere en rekke utsagn på en skala fra 1-6 der 1 er "helt uenig" og 6 er "helt enig".

Når det gjelder forvaltningstjenestene har vi satt et såkalt "minstekrav" til fornøydhets på 4 (på 1-6 skalaen). Det vil si at minst 60 % av de som har svart er fornøyde.

Resultatene fra Askvoll har blitt presentert i tolkningsmøter holdt med styringsgruppen for prosjektet, de ansatte i kommunen og bedriftsledere.

2. Resultater fra bedriftene

2.1 Samarbeid mellom kommune og næringsliv

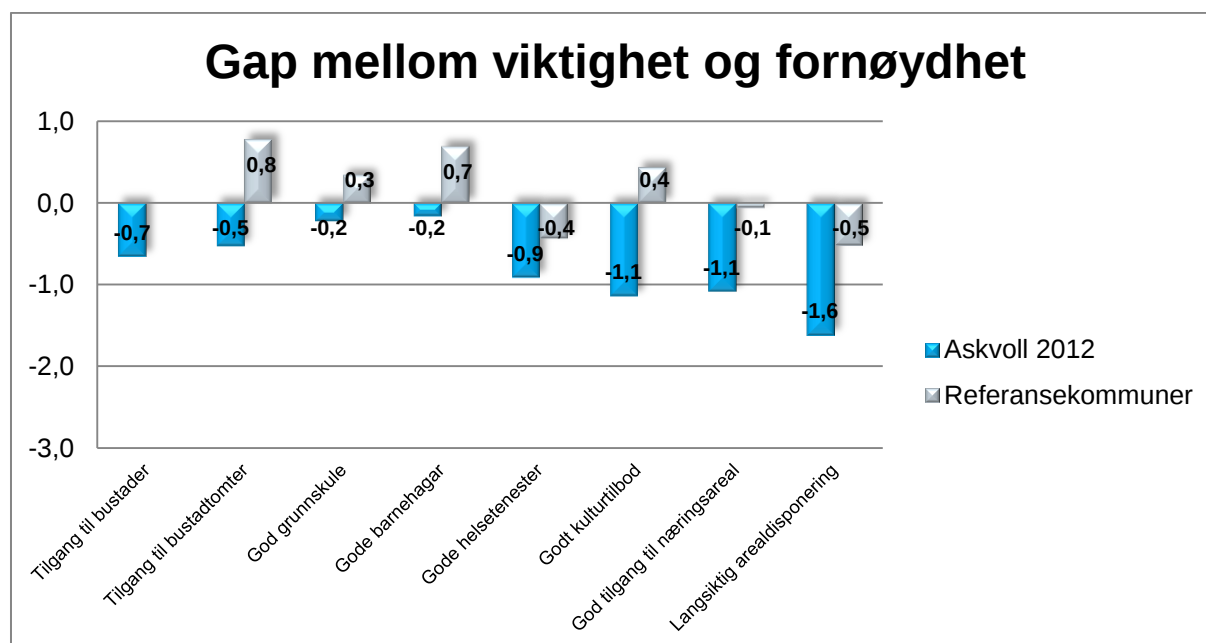


Askvoll kommune scorer gjennomgående svakt når næringslivet blir bedt om å bedømme påstandene om kommunenes samarbeid med næringslivet

Vår vurdering: Påstandene i grafen over refererer til det vi kan kalle kommunens image. Svak score på disse påstandene betyr ikke nødvendigvis at kommunen gjør et dårlig arbeid innenfor disse feltene, men kan bety at kommunen ikke i stor nok grad kommuniserer det arbeidet man gjør til næringslivet. Kommunen kan med fordel vurdere hvordan man kommuniserer sine planer og resultater ut til det lokale næringslivet. Videre bør, etter vår

mening, en omstillingskommune ha en næringspolitikk som næringslivet har god kjennskap til.

2.2 Viktighet og fornøydhets med tilbud i kommune/ lokalsamfunn



Figuren over er en sammenstilling av spørsmålene «Hvor viktig er følgende tilbud for utviklingen av din bedrift?» og «Hvor fornøyd er du med tilbudene med tanke på utviklingen av din bedrift?». Resultatet viser fornøydhets minus viktighet. Negative resultater viser da områder hvor bedriften er mindre fornøyd enn det viktigheten skulle tilsi, og dermed områder kommunen bør vurdere å gi oppmerksomhet. Positive resultater viser områder hvor tjenesten er bedre enn det viktigheten skulle tilsi.

De tjenestene som bedriftslederne mener er viktigst for utviklingen av sin bedrift er: (score i parentes)

- Gode helsetjenester (4,9)
- Langsiktig arealdisponering (4,6)
- Gode barnehager (4,6)
- God grunnskole (4,6)

Bedriftene er mest fornøyd med:

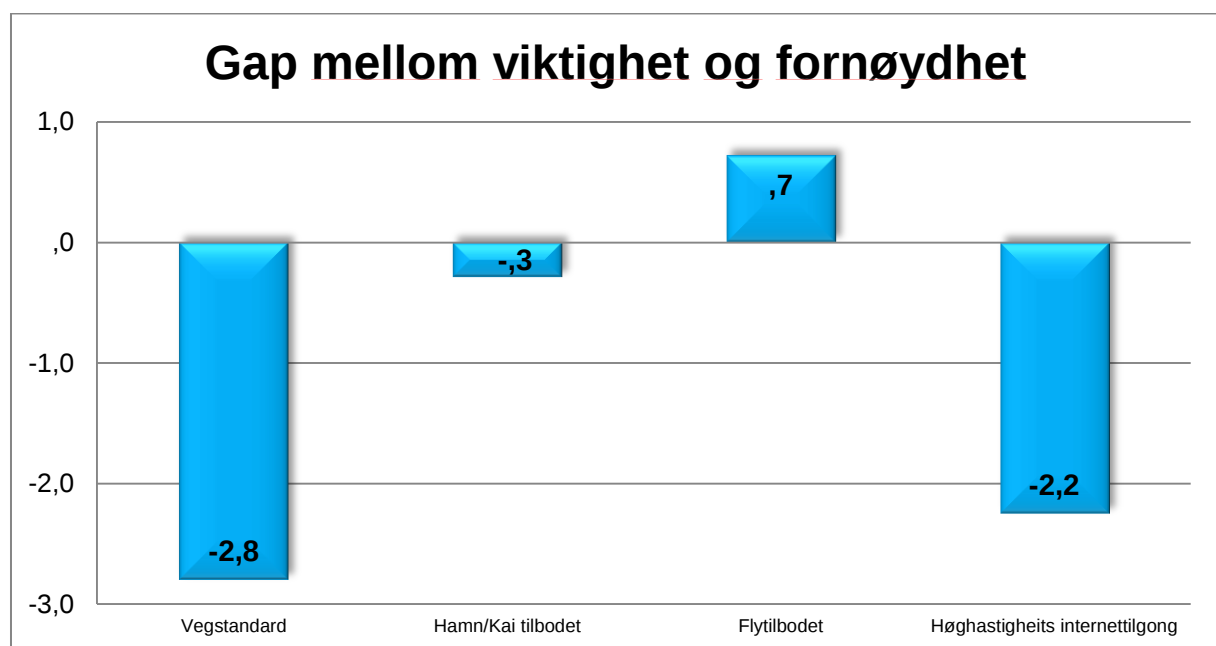
- Barnehagen (4,4)
- Grunnskolen (4,3)
- Helsetjenestene (4,0)

Bedriftene er minst fornøyd med den langsiktige arealdisponeringen (3,0), samtidig som dette er en av de viktigste tjenestene for bedriftene. Derfor kan vi si at det negative utslaget på langsiktig arealdisponering mer "kritisk" enn for eksempel det negative utslaget på kulturtilbud hvor viktigheten er 4,3 og fornøydhets er 3,2.

Tilgangen til boliger og boligtomter er bedriftslederne lite fornøyd med, men de mener heller ikke at det er områder som er viktige med tanke på utvikling av egen bedrift.

Vår vurdering: Langsiktig arealdisponering er viktig for bedriftene i Askvoll, og kommunen bør vurdere hvilke tiltak som kan gjøres for å etablere mer forutsigbar, langsiktig arealdisponering. Bedriftene etterlyser også bedre tilgang til næringsareal, her er det et klart gap mellom fornøydhet med dagens situasjon og hvor viktig tjenesten er for bedriften. Kommunen bør se scoren på disse områdene i sammenheng med flere av brukererfaringene som blir presentert senere i dette dokumentet.

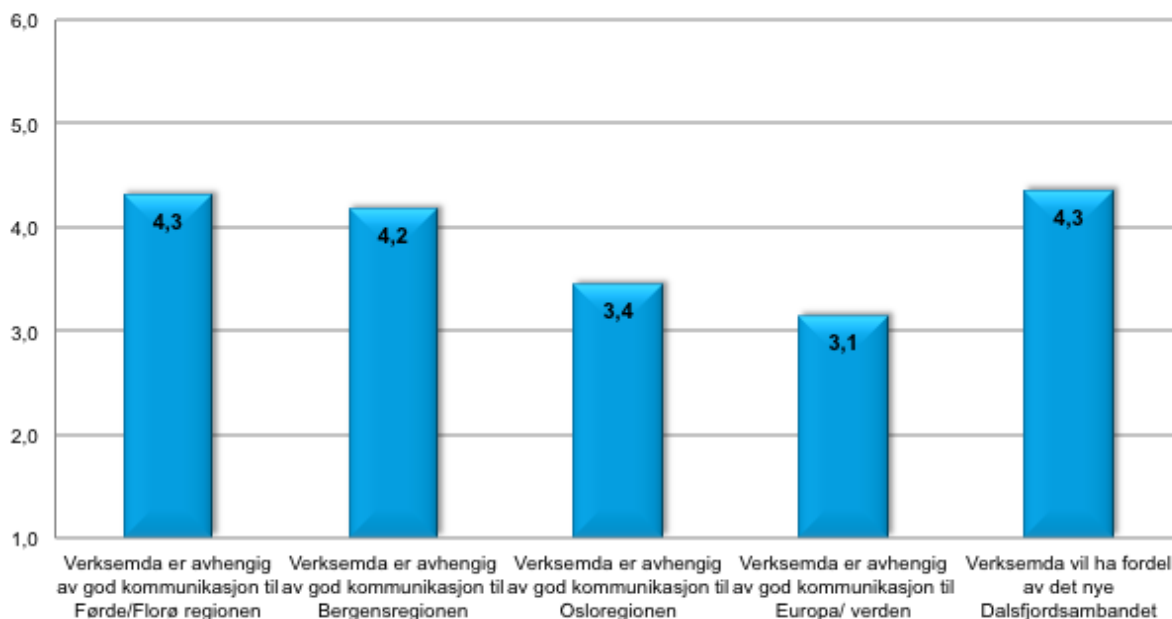
2.3 Infrastruktur og kommunikasjoner



Havnetilbudet og flytilbudet i Askvoll ser ut til å være tilpasset bedriftenes behov, med en god match mellom viktighet og fornøydhet.

I likhet med bedrifter over hele landet, er bedriftene i Askvoll avhengige av gode veiforbindelser. Bedriftene i Askvoll er, som i resten av landet, ikke fornøyd med veistandarden. Vi vil understreke at undersøkelsen ikke skiller mellom kommunale og de statlige og fylkeskommunal veiene

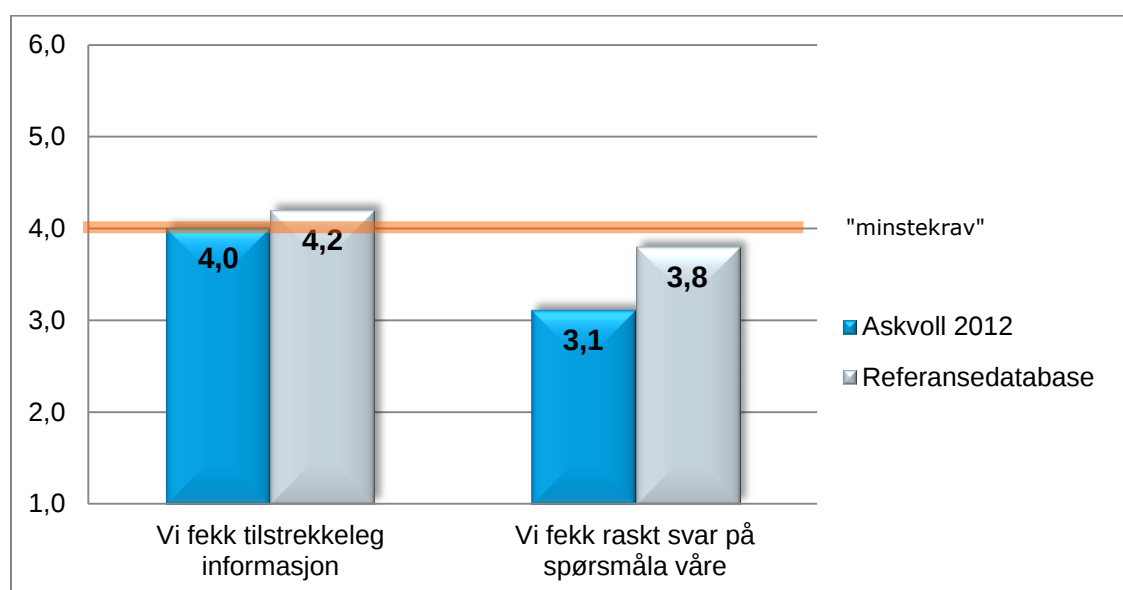
Tilgang til høyhastighets internett er svært viktig for bedriftene i Askvoll (5,3). Men fornøydheten scorer lavt (3,0). Dette tyder på at bedriftene i Askvoll i stor grad bruker og er avhengige av, moderne kommunikasjonsteknologi. Det er også interessant å merke seg at bedriftene faktisk rangerer høyhastighets internettilgang som viktigere enn god veistandard.



Vi har spurt bedriftene om hvilke regioner de er avhengig av gode kommunikasjoner med. Det er særlig kommunikasjoner med Førde-/ Florø regionen og Bergensregionen som skiller seg ut som viktige for bedriftene. I tillegg har vi spurt om bedriftene vil ha fordel av Dalsfjordsambandet – noe de bekrefter.

Vår vurdering: Kommunen bør kartlegge behovet for dekningen av høyhastighets internett, og hensynta dette i fremtidig samferdselsplanlegging på lik linje med andre samferdselstiltak. Fra kommentarfeltet til undersøkelsen vet vi også at noen bedrifter etterlyser bedre mobildekning i enkelte områder i kommunen.

2.4 Næringsarealer



- 14% av respondentene har søkt informasjon i kommunen om tilgjengelige næringsareal

Figuren over viser svar fra bedriftene som har vært i kontakt med kommunen for å få informasjon om a tilgjengelig næringsareal til egen bedrift. Bedriftene opplever at de har fått tilstrekkelig informasjon fra kommunen. De er derimot ikke fornøyd med tiden det tok å få svar på sine spørsmål.

Vi har også bedt bedriftene om å si noe om hvilke fremtidige behov man vil ha:

- 31 % av respondentene opplever at næringsarealene i Askvoll er passende for deres virksomhet og 22 % mener at næringsarealene i kommunen ikke passer deres bedrift.
- 22 % av bedriftene sier at de vil ha endret behov for næringsareal i løpet av de 3 neste årene.
- 30 % av bedriftene sier at dagens forretningslokale er godt egnet for deres bedrift, mens 17 % driver virksomhet i lokaler som ikke er godt tilpasset deres drift.
- 25 % av bedriftene vil ha endrede behov for lokale i løpet av de neste 3 årene.
- 39 % av bedriftene opplever at havnetilbudet i kommunen er godt tilpasset deres bedrifts behov, og 25% av bedriftene sier at dagens havnetilbud ikke er passer deres bedrift.
- 23 % av bedriftene vil ha endret behov for kai/ havnetilbud i løpet av de neste 3 årene.

Vår vurdering: Askvoll kommune gir tilstrekkelig god informasjon om næringsarealene i kommunen, derimot er bedriftene ikke fornøyd med hvor lang tid det tar å få denne informasjonen. Kommunen kan ha glede av å gjennomgå sine rutiner for dette saksfeltet for å se hva som kan gjøres for å levere denne tjenesten på en mer effektiv måte. En kommune som Askvoll som tar mål av seg til å være en vekstkommune bør også vurdere om man skal sette seg høyere mål en "minstekravet" for dette saksfeltet.

Kommunen bør indentifisere bedrifter med endret behov for næringsarealer eller lokaler og finne ut hvordan deres behov kan møtes.

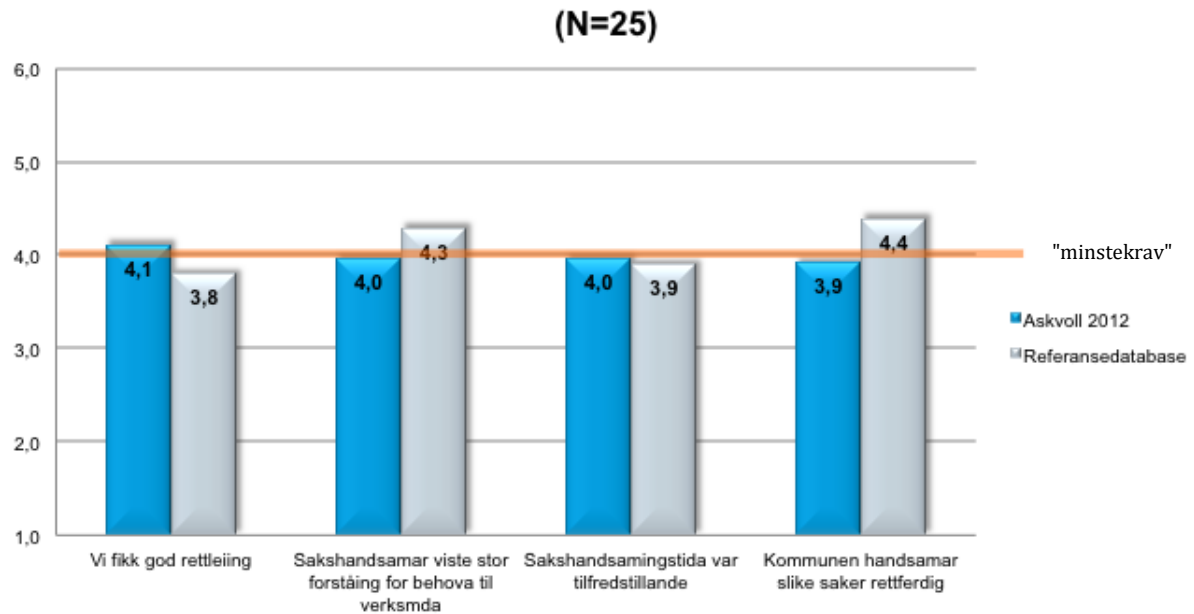
2.6 Vann og renovasjon

Bedriftene i Askvoll er godt fornøyd med tjenestene kommunen leverer innenfor både renovasjon og vannkvalitet/ vannforsyning.

2.7 Byggesaker

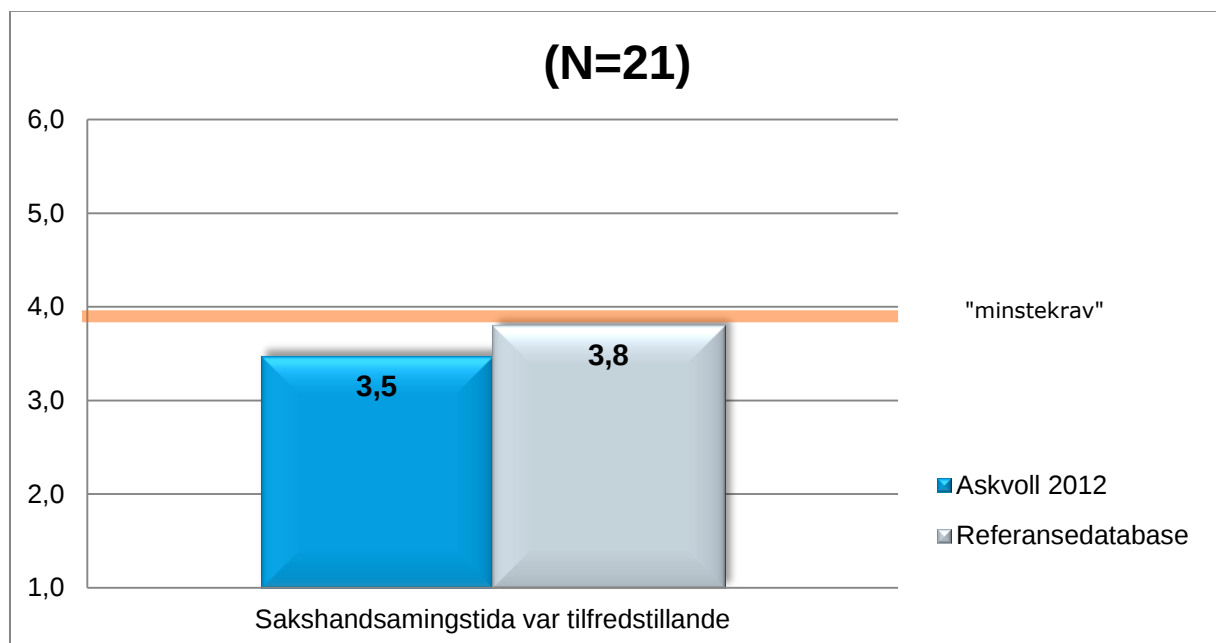
- 38% av bedriftene har søkt om byggetillatelse
- 32% av bedriftene har bedt om oppmåling eller kartforretning

Byggetillatelse



Bedriftene som har søkt kommunen om byggetillatelse er relativt godt fornøyd med tjenesten kommunen leverer. Samtlige påstander blir vurdert slik at de ligger rundt det etablerte minstekravet på 4.

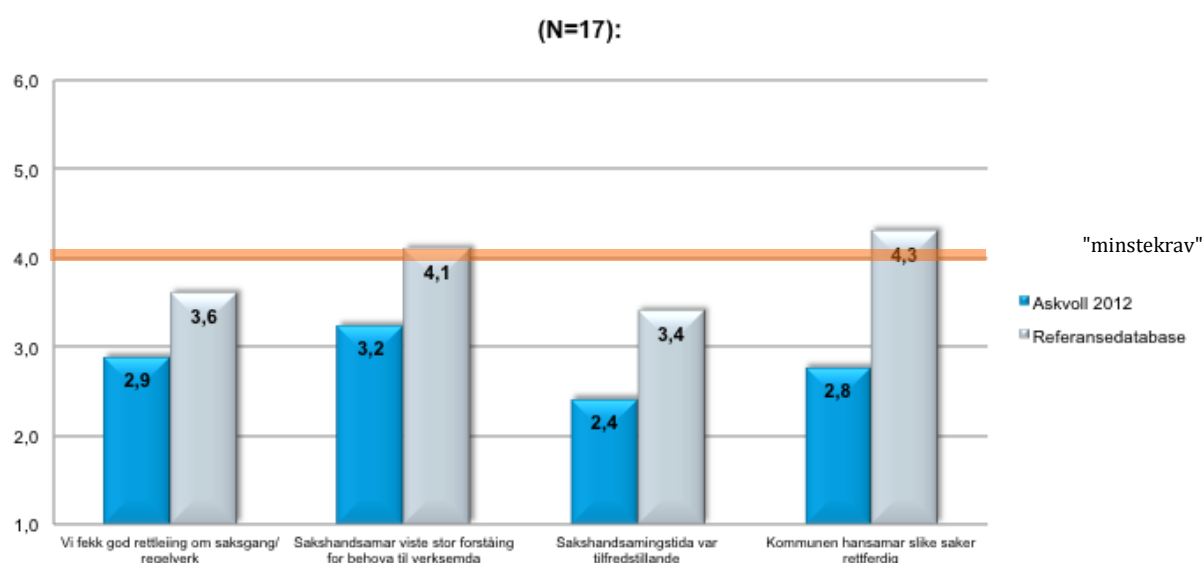
Oppmåling eller kartforretning



Bedriftene som har vært i kontakt med kommunen om oppmåling eller kartforretning opplever at saksbehandlingstiden i mange tilfelle er for lang.

Vår vurdering: For det første er det bra for en omstillingskommune at man får relativt gode tilbakemeldinger på byggesaksbehandling! Oppmåling og kartforretninger ser ut til å ta for lang tid. Kommunen kan med fordel gjennomgå sitt tilbud på dette saksfeltet, med vekt på å opplyse om saksbehandlingstid. Slik vi forstår det er dette en tjeneste kommunen kjøper inn fra private aktører, og kommunen bør vurdere hvilken kravspesifikasjon man har satt til leverandøren.

2.8 Reguleringsaker

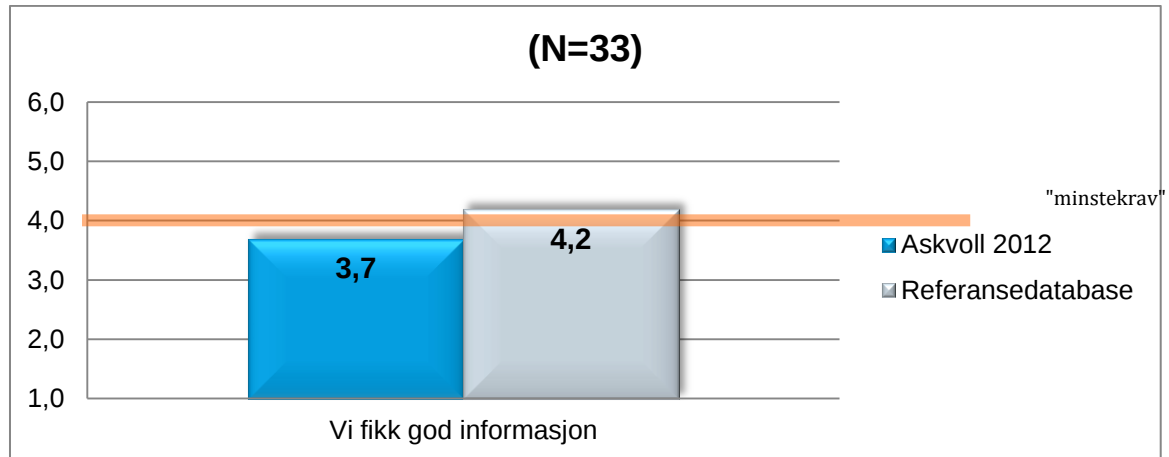


- 27% av bedriftene har hatt en reguleringsak i kommunen

Dette er et felt hvor kommunen gjennomgående scorer svakt, og som bør søkes forbedret i en kommunen som ønsker vekst.

Vår vurdering: Reguleringsaker er et komplekst saksfelt, og Askvoll kommune er på ingen måte alene om å score svakt på dette. Erfaringsmessig er det vanskelig å opparbeide forståelse for tiden og omfanget som ligger i slike sakstyper. Det er også slik at utstrakt bruk av dispensasjoner, som følge av et utdatert overordnet planverk, ofte hindrer effektiviteten i reguleringsaker. Slik vi forstår det har Askvoll allerede bevilget midler i kommunestyret for å revidere kommuneplanens arealdel. Kommunen kan også vurdere om man vil ha glede å gjøre informasjon om saksgang/ regelverk lettere tilgjengelig for søkere, og hvilke rutiner man har for å opplyse om saksbehandlingstid.

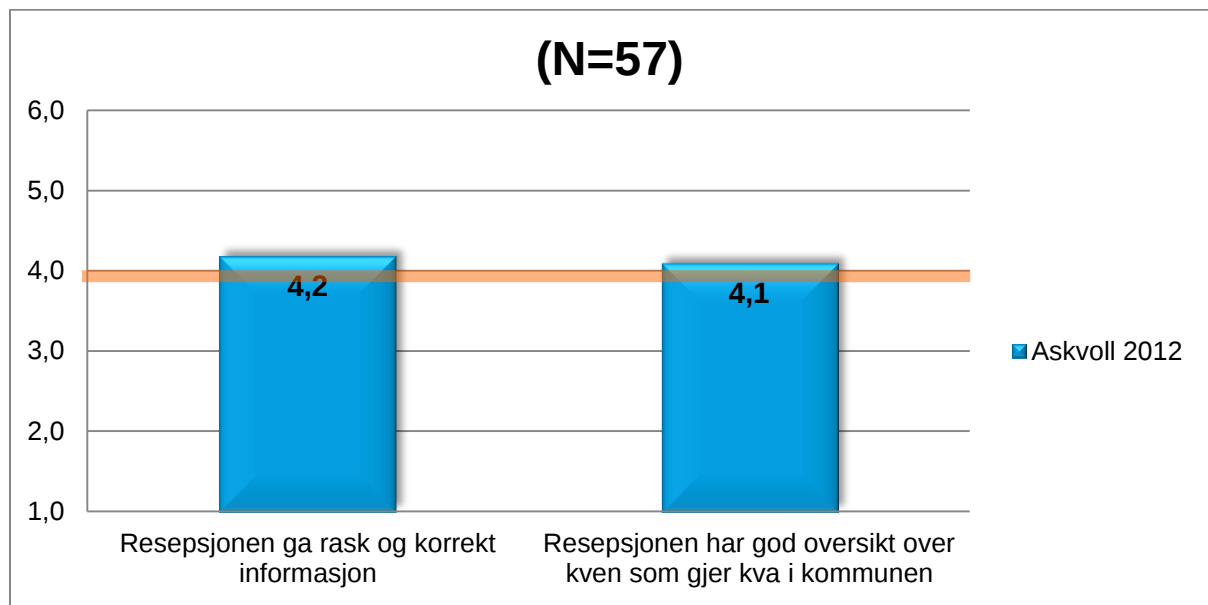
2.9 Kommunekassereren



Bedriftene som har vært i kontakt med kommunen i forbindelse med innkreving av skatt / arbeidsgiveravgift gir kommunen scoren 3,7 på påstanden "vi fikk god informasjon".

Vår vurdering: Kommunen bør vurdere om man skal sette seg høyere målsetninger for informasjonsarbeidet på dette området.

2.10 Resepsjonen



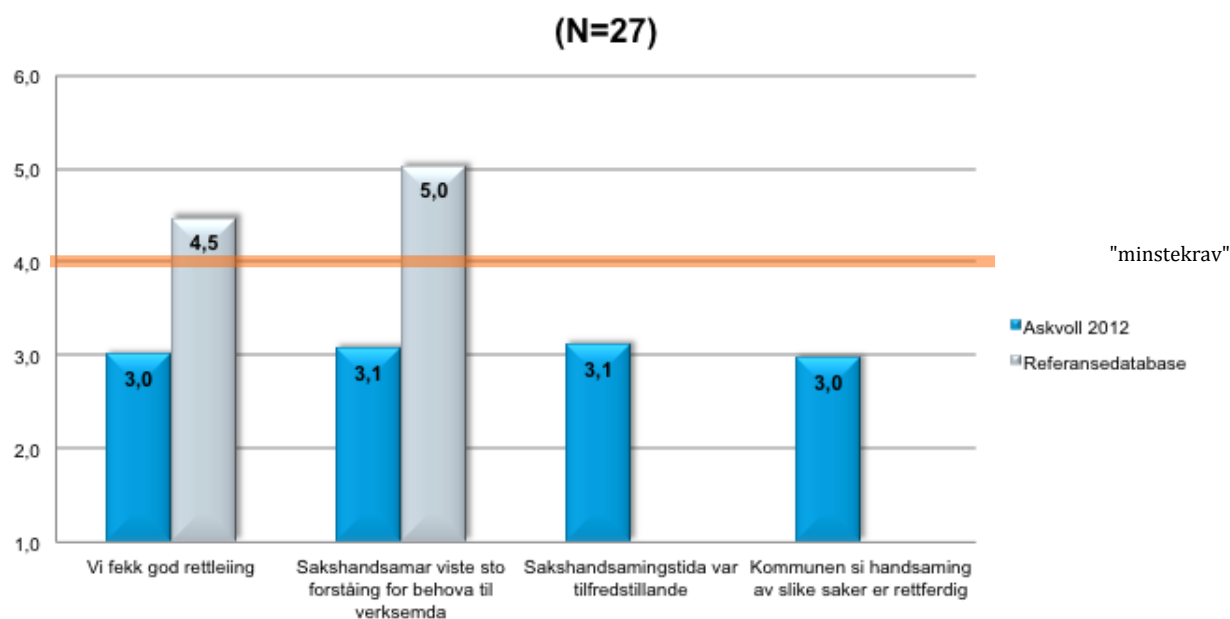
- 86% av bedriften har vært i kontakt med kommunens resepsjon

Askvoll leverer en tilfredsstillende resepsjonstjeneste. Minstekravet om 60% kundetilfredshet er oppfylt både når det gjelder rask og korrekt informasjon, og når det gjelder resepsjonens oversikt over hvem som gjør hva i kommunen. Dette er særlig gledelig med tanke på den enkle løsningen kommunen har for resepsjon.

2.11 Næringskontoret

- 41% av bedriftene har søkt om økonomisk støtte fra kommunale fond
- 35% har søkt råd om etablering/ utvikling av egen virksomhet

Søkt om økonomisk støtte fra kommunale fond



Bedriftene som har søkt kommunen om økonomisk støtte fra kommunale fond opplever i liten grad at de har mottatt god veiledning, blitt møtt med forståelse for bedriftens behov, hatt en tilfredsstillende saksbehandlingstid, og fått rettferdig behandling.

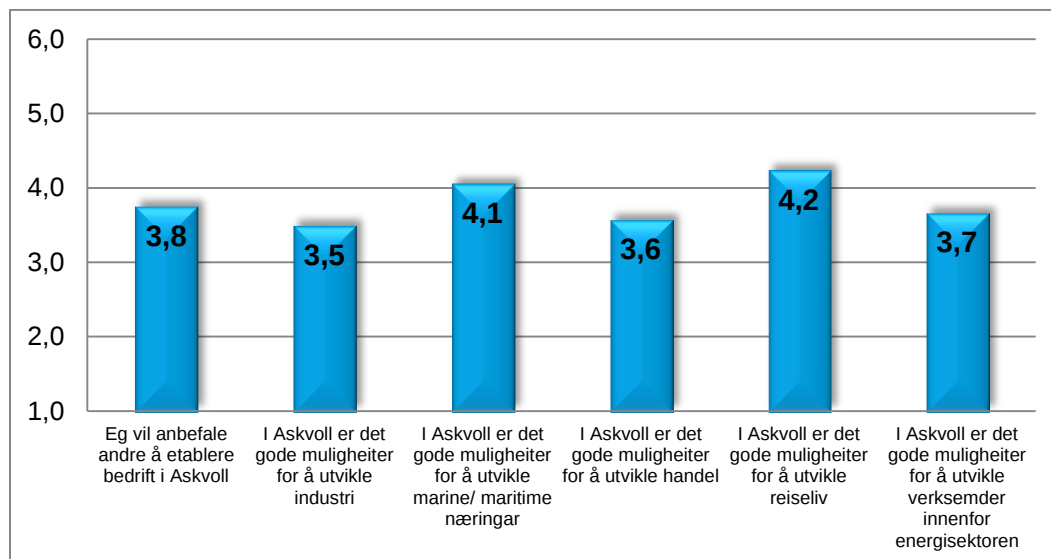
Kommunen scorer også lavt i fornøydhet blant de bedriftslederne som har søkt råd om etablering/ utvikling av egen virksomhet

De 23 bedriftslederne som har søkt råd om etablering/ utvikling av egen virksomhet er ikke fornøyd med informasjonen og veiledning. De mener heller ikke at saksbehandler har vist stor forståelse for bedriftens behov.

Vår vurdering: For en omstillingskommune er dette overraskende svake score. I tolkningsmøter med kommunen og bedriftene har det blitt gitt uttrykk for at man tidligere hadde en meget streng praksis for slike søknader, som førte til få positive svar. Slik vi forstår det er dette nå endret. Vi vil oppfordre de nye forvalterne av fondet å utvikle og kommunisere forutsigbare retningslinjer for tildeling av midler fra fondet. Kommunen kan

videre ha glede av å etablere større forutsigbarhet i hva man vil tilby av veiledning for bedriftsutvikling.

Muligheter for bedriftsetablering i Askvoll



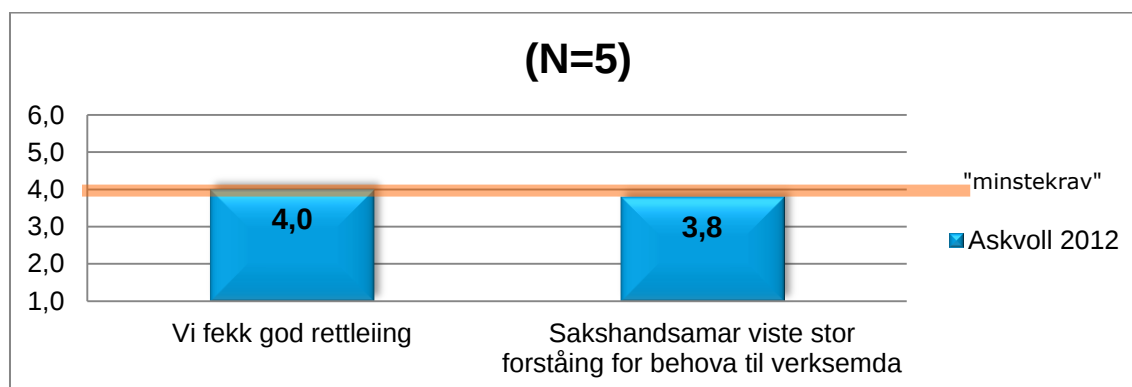
32 % av respondentene vil anbefale andre å starte bedrift i Askvoll, mens bare 8% vil fraråde andre til å gjøre det samme.

Respondentene vurderer at de næringene med størst potensial i Askvoll er marine/ maritime næringer og utvikling av reiselivsrelatert virksomhet.

2.12 Landbrukskontoret

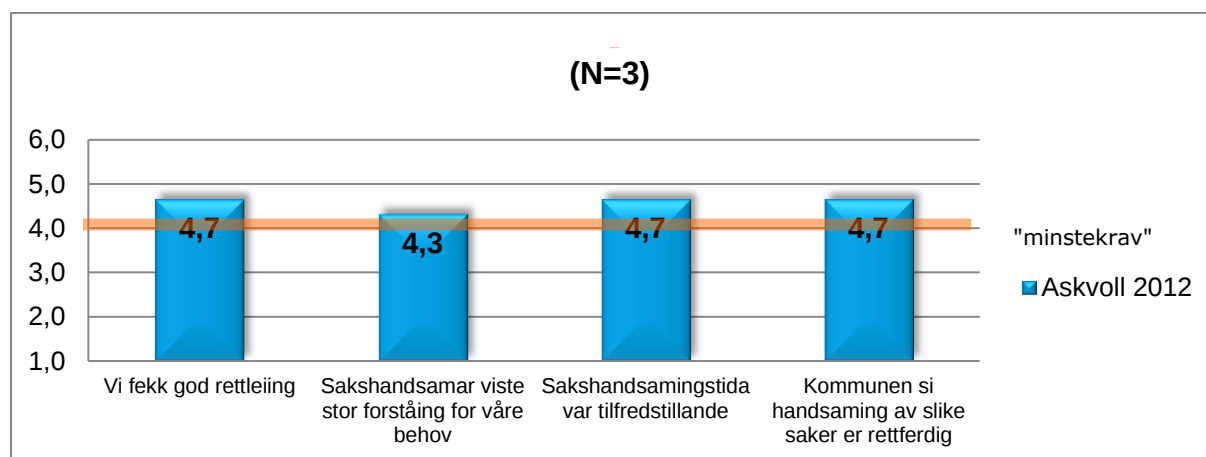
- 8% har søkt om bygdeutviklingsmidler
- 5% har søkt om konsesjon ved overtakelse av landbrukseiendom
- 2% har søkt om utsettelse av bo- og driveplikt

Søkt om bygdeutviklingsmidler



De som har søkt kommunen om bygdeutviklingsmidler er godt fornøyd med Askvoll kommune. Respondentene opplever å ha fått god veiledning og har møtt en saksbehandler som har vist forståelse for bedriftens behov.

Søkt konsesjon ved overtakelse av landbrukseiendom



De som har søkt kommunen om konsesjon ved overtakelse av landbrukseiendom er godt fornøyd med landbrukskontorets behandling av deres søknad.

Søkt om utsetting av bo- og driveplikt

Kun en respondent har søkt kommunen om utsetting av bo- og driveplikt. Resultatene blir derfor ikke analysert, men er å finne i vedlegget.

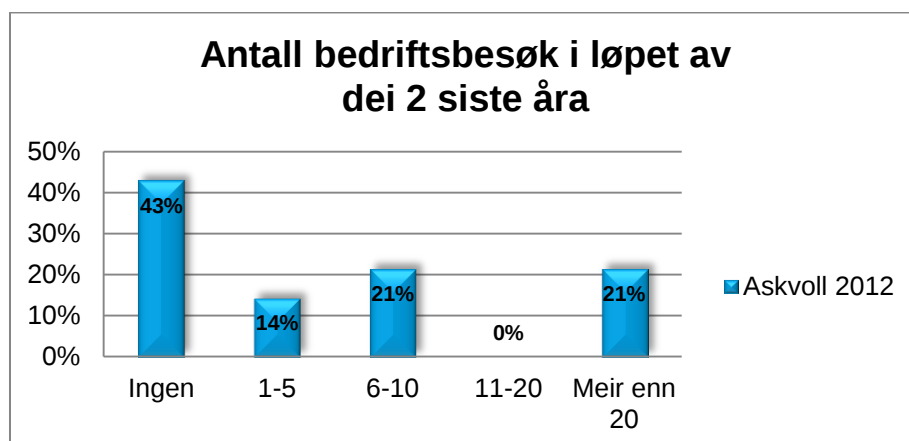
Vår vurdering: Landbrukskontoret i Askvoll leverer tjenester som brukerne er fornøyde med. Vi vil likevel oppfordre landbrukskontoret til å vurdere om man ønsker å ha høyere ambisjoner, ettersom utgangspunktet er så godt. Vi vil i tillegg oppfordre kommunen å se næringskontorets og landbrukskontorets tjenester i sammenheng og vurdere gjensidig nytte til beste for bedriftene i kommunen.

3. Ansatte

Under følger resultatene av undersøkelsen som 16 ansatte med bedriftskunder besvarte.

3.1 Bedriftskontakt

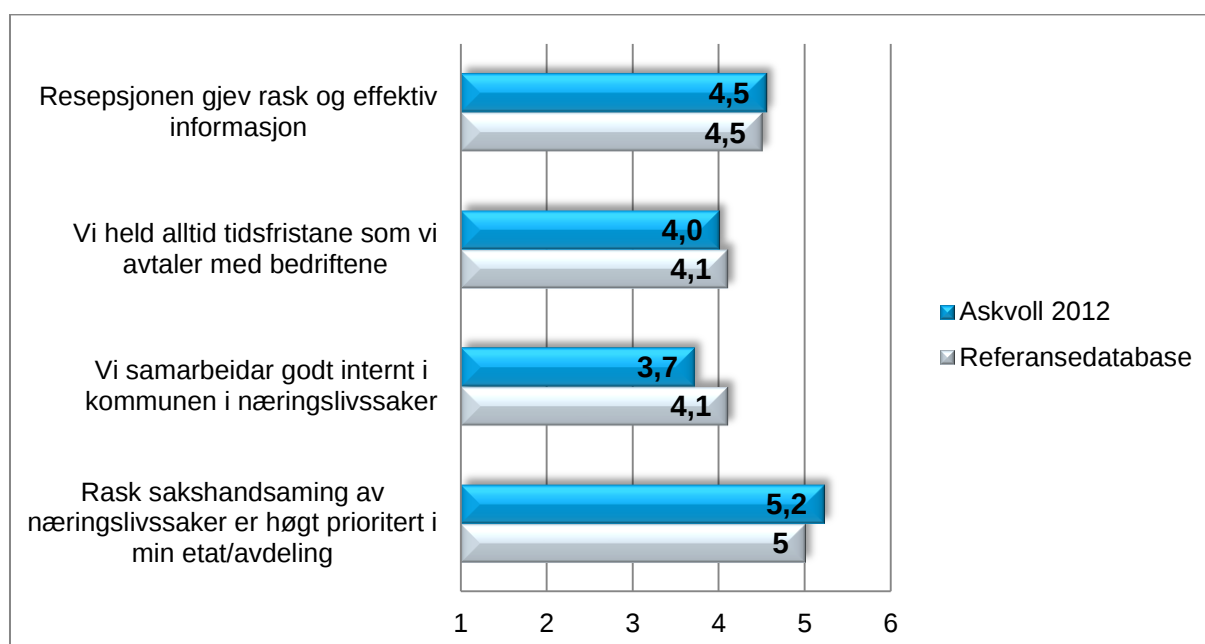
- 33 % av de ansatte har kontakt med bedrifter daglig
- 33 % av de ansatte har kontakt med bedrifter ukentlig
- 7 % av de ansatte har månedlig kontakt med bedrifter
- 27 % har sjeldnere kontakt med bedrifter



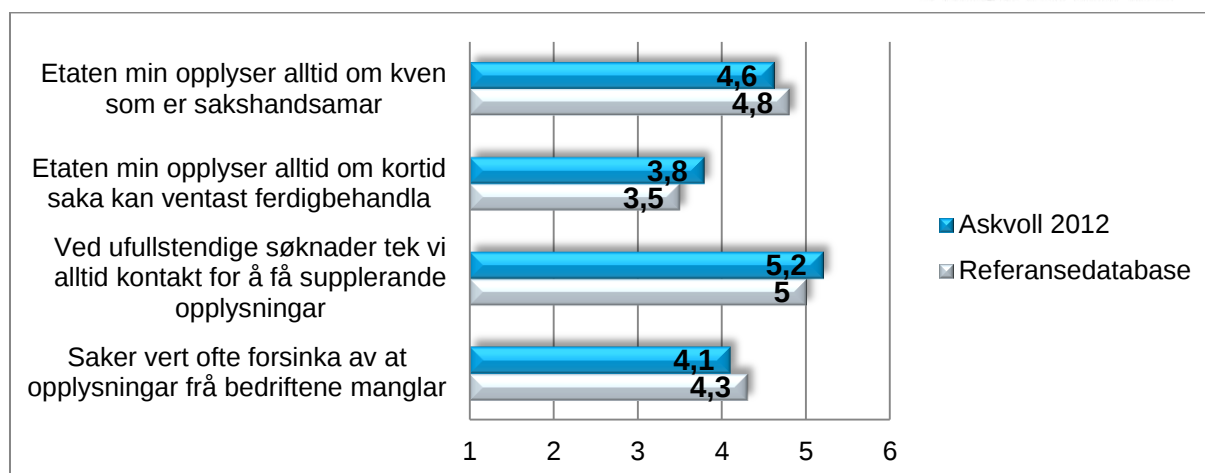
Til tross for at 66 % av de ansatte har daglig eller ukentlig kontakt med bedrifter eller etablerere i sin jobb, er det hele 43 % som ikke har vært på noen bedriftsbesøk de 2 siste årene.

Vår vurdering: Erfaringsmessig bidrar besøk i bedrifter til forbedret kjennskap til bedriftene og deres utfordringer og behov. Kommunen bør vurdere om de ansatte med bedriftskunder i noe større grad skal oppfordres til å gjennomføre bedriftsbesøk.

3.2 Saksbehandling



De ansatte opplever at arbeidet med næringslivssaker er høyt prioritert i deres etat/avdeling. Man mener videre at resepsjonen gir rask og effektiv informasjon, og at man i stor grad holder de tidsfristene man avtaler med bedriftene. Det kan se ut som de ansatte mener at det kan være et forbedringspotensial på intern samhandling i næringslivssaker.

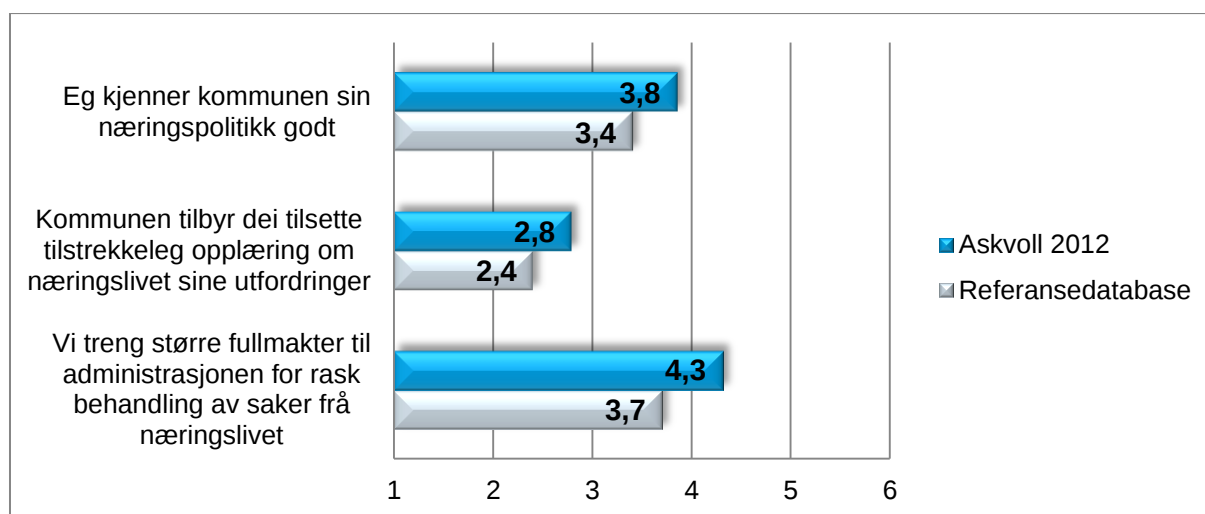


De ansatte i mener at søknader ofte forsinkes av at opplysninger fra bedriftene mangler, og det ser ut til at man har gode rutiner for å kontakte bedrifter for å få utfyllende opplysninger ved mangelfulle søknader. Man opplyser om hvem som er saksbehandler, men opplyser i noe mindre grad om når saken kan ventes ferdigbehandlet.

Vår vurdering: De ansatte bekrefter at man prioriterer behandling av saker fra næringslivet, noe man må si seg fornøyd med i en næringsvennlig kommune. Askvoll kommune bør vurdere om man ville hatt utbytte av sterkere internt samarbeid om næringslivssaker. Man bør også vurdere å gjennomgå kommunens rutiner når det gjelder å tydeliggjøre hvilke krav som skal settes til søknader før de behandles og gi bedriftene klare meldinger om når søknadene skal ventes ferdigbehandlet.

3.3 Kjennskap til næringslivet – fullmakter

De ansatte i Askvoll kommunen opplever at næringslivet kan ha lett for å komme med urettferdig kritikk av kommunen og de i noen grad har urealistiske oppfatninger av hva man kan forvente fra kommunen.



De ansatte opplever å ha god kunnskap om kommunens næringspolitikk. Man mener ikke å ha tilstrekkelig opplæring i næringslivet sine utfordringer og man etterspør større fullmakter for rask behandling av saker fra bedriftene.

De ansatte opplever at politikerne i kommunen prioriterer arbeidet med næringslivssaker. Likevel ser det ut til at de ansatte mener at saker kan forsinkes i den politiske behandlingen.

Vår vurdering: I en omstillingskommune er det viktig at alle ansatte med bedriftskunder kjenner kommunens næringspolitikk og at man har god kjennskap til næringslivets utfordringer og behov. Askvoll kommune bør, når man har etablert en klar næringspolitikk, gjøre den kjent for de ansatte sammen med en plan for hvordan de ansatte skal ha god kjennskap til kommunens næringsliv.

Videre erfarer vi fra tolkningsmøtene at kommune skal gjennomgå sitt delegasjonsreglement, og at man i den sammenheng vil ha glede av å vurdere utvidede administrative fullmakter. Askvoll kommune har vedtatt å revidere kommuneplanens arealdel. Et overordnet planverk vil ofte føre til at saker ikke forsinkes i politisk behandling, fordi man da i mindre grad trenger å gjøre dispensasjoner.

4. Våre forslag til videre arbeid

Vi tillater oss å foreslå 6 tema for mulige forprosjekt som vi mener kan iverksettes for å gjøre Askvoll til en enda mer næringsvennlig kommune.

- 1. Ferdigstillelse av kommunens langsiktige plan for arealdisponering, i nært og tillitsfullt samarbeid med næringslivet.**
- 2. Fullføre revisjon av delegasjonsreglementet i kommunen.**
- 3. Tydeliggjøring av hva som er kommunens næringspolitikk, gjennom utvikling av nærings-/omstillingsplan.**
- 4. Etablering av tjenestebeskrivelser for tekniske saksområder (byggesak, reguleringsplanlegging og oppmåling/kartforretning)**
- 5. Tydeliggjøring av hvilke tjenester som kan ytes fra næringskontoret ;**
 - Bestemmelsene for tildeling av midler fra kommunale fond
 - Hvilke veilednings-/rådgivingstjenester som ytes.
- 6. Opplæring av de ansatte med bedriftskunder i hva som kjennetegner næringslivet i kommunene og i regionen, og hvilke utfordringer næringslivet står overfor.**

I tillegg kan politikerne i Askvoll vurdere om de vil ha nytte av et «Næringsvennlig seminar» hvor man både dweler ved situasjonen for kommunens næringsliv og drøfter hva det vil si å være en næringsvennlig politiker.