

Sundsvalls kommuns servicegarantier till företag

Snabbar upp processer • Skapar trygghet • Förbättrar dialogen • Hjälper företagen



Våra sex servicegarantier är företagarens bästa vänner

Utan företag stannar Sundsvall. Därför är det viktigt att företagen kan utvecklas och växa med säker support från kommunens förvaltningar.

Flera av de kommunala förvaltningarna och bolagen har tagit på sig ledartröjan när det gäller att hantera ärenden från företag på ett snabbt och kunnigt sätt.

De omtyckta och unika servicegarantierna är våra viktigaste verktyg. Använd dem!



Grundlöfte för Sundsvalls kommun

Du som har kontakt med oss inom Sundsvalls kommun ska möta en kunnig och engagerad personal som hanterar ditt ärende professionellt. Vi som arbetar i Sundsvalls kommun ska vara tillgängliga för att lämna upplysningar, ge vägledning och råd, besvara frågor och hjälpa dig tillrätta. Vi ska med ett gott värdskap erbjuda en jämställd och likvärdig service. Du är alltid välkommen att kontakta

kommunens politiker och tjänstemän. Vårt mål är att du ska kunna nå oss lätt och bli väl bemött. Vi strävar efter att uttrycka oss vårdat, enkelt och begripligt. Du är viktig för oss och vi vill att du får svar på dina frågor snabbt och smidigt och att ditt ärende handläggs skyndsamt. Det vinner vi alla på.

Vi lovar...

- ... att du kan kontakta kommunen dygnet runt via antingen röstbrevlåda, e-post, olika e- tjänster eller via kommunens webbplats www.sundsvall.se.
- ... att du får svar på brev och e-post inom sju dagar. Behöver vi längre tid på oss, meddelar vi dig vem som handlägger ditt ärende och hur lång tid det kommer att ta.
- ... att försöka ta emot besök av dig på tider som passar dig.
- ... att erbjuda dig som företagare en koordinator som samordnar ditt ärende mellan berörda förvaltningar om det behövs, när du söker tillstånd som berör fler förvaltningar och bolag. Koordinatoren bjuder då in till ett möte mellan berörda parter inom två veckor.



Om vi inte håller vad vi lovar

Under varje servicegaranti finner du uppgifter om vart du kan vända dig om du har synpunkter på vår hantering eller vårt bemötande.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Stefan Söderlund, kommundirektör

Telefon: 060-19 14 45 • E-post: stefan.soderlund@sundsvall.se

Tidigt kundmöte

Du som kontaktar Sundsvalls kommun med ett ärende som berör flera förvaltningar eller bolag kan behöva hjälp med samordning. Då finns möjligheten att en koordinator på Näringslivsbolaget tar hand om samordningen och kallar

berörda parter till ett tidigt kundmöte. Det mötet hålls inom 14 dagar från att du kommit in med ärendet. Snabbt och bra! Sedan hjälper din koordinator dig att följa ärendet som ibland kan passera flera avdelningar inom kommunen.



Vi lovar...

- ... att erbjuda dig en koordinator som samordnar ditt ärende/projekt mellan berörda förvaltningar och bolag.
- ... att koordinatören inbjuder till ett möte mellan berörda parter inom två veckor.
- ... att du får en tidplan för ditt ärende som beskriver hanteringen inom kommunens förvaltningar och bolag.
- ... att vi följer ditt ärende tills samtliga beslut inom kommunen är klara.

Ditt ansvar...

- ... är att ta kontakt i så tidigt skede som möjligt med Sundsvalls kommun även om ärendet/projektet är i planeringsstadiet.
- ... är att begära ett tidigt kundmöte.
- ... är att förbereda en presentation av ärendet/projektet.
- ... är att du tar del av information gällande "tillstånd, regler och tillsyn" som finns på kommunens webbplats (sundsvall.se).



Kontakt

Camilla Dübbel Hellberg - **E-post:** camilla.dubbel@sundsvall.se **Telefon:** 070-191 61 59

Om vi inte håller vad vi lovar

Om du har begärt men inte fått ett tidigt kundmöte inom två veckor kommer du att kontaktas och få en förklaring och en ursäkt från kommunens högsta ledning.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Stefan Söderlund, kommundirektör

Telefon: 060-19 14 45 • **E-post:** stefan.soderlund@sundsvall.se

Första kontrollbesök efter registrering av din livsmedelsanläggning

När du startar en livsmedelsanläggning ska du anmäla det till miljökontoret, som i de flesta fall ska besöka den och ge ett godkännande. Det som bedöms är kunskap i livsmedelshygien, rutiner för egenkontroll och att lokalen med dess utrustning är ändamålsenlig. Vi vet av erfarenhet att långa väntetider för ärenden kan skapa problem för en företagare som vill komma igång. Därför finns en servicegaranti som snabbar upp jobbet. Om miljökontoret

bedömer att du inte behöver något första kontrollbesök så får du meddelande om detta i samband med registreringen.

Kom ihåg:

Det är förbjudet att starta en livsmedelsverksamhet innan du har gjort en anmälan om registrering. Kontakta miljökontoret om du är osäker på om din verksamhet behöver registreras.

Vi lovar...

- ... att du får en bekräftelse om att vi har registrerat din livsmedelsanläggning inom 14 dagar efter att vi har fått din anmälan.
- ... att du får ett första kontrollbesök inom två månader efter det startdatum du har angett.
- ... att hjälpa dig att hitta kunskap om hur du når lagstiftningens mål, både innan och efter din registrering. Vi kan också titta på ritningar över lokalen och diskutera sortimentet.
- ... att du som har kontakt med oss ska möta en kunnig och engagerad personal, som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål.



Ditt ansvar...

- ... se till att miljökontoret får en komplett anmälan senast 14 dagar innan du startar din livsmedelsanläggning. För att servicegarantin ska gälla måste du ange ett startdatum.
- ... ha grundläggande kunskap i livsmedelshygien.
- ... se till att lokalen är ändamålsenlig.
- ... ha en fungerande egenkontroll.

Kontakt

Telefon: 060-19 11 90 **E-post:** miljonamnden@sundsvall.se

Adress: Miljökontoret, Sundsvalls kommun, 851 85 Sundsvall

Om vi inte håller vad vi lovar

Om det tar längre tid än två månader mellan ditt startdatum och miljökontorets kontrollbesök, ska du få ett besked om när vi kommer och orsaken till att ditt ärende tar längre tid än vi lovat. Vi kommer att ersätta dig med ett belopp som motsvarar avgiften för registrering.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Kristin Eriksson, miljödirektör

Telefon: 060-19 25 74 • **E-post:** kristin.eriksson@sundsvall.se

Serveringstillstånd enligt alkohollagen

Sundsvall är en av Sveriges krogötaste städer och den expansiva restaurangnäringen kommer in med många ärenden till kommunen. Vi är stolta över att erbjuda en

servicegaranti som stödjer en snabb och professionell hantering av serveringstillstånd för alkohol.



Vi lovar...

- ... en samrådsträff när du lämnar in din ansökan, om du önskar det. Där går vi igenom din ansökan och uppskattar hur lång tid det kan ta att få ett beslut.
- ... att fatta beslut inom 8 veckor, från det att fullständiga ansökningshandlingar har lämnats in, när det gäller mer omfattande ansökningar om stadigvarande och tillfälliga serveringstillstånd till slutna sällskap och till allmänhet.
- ... att fatta beslut inom 4 veckor, från det att fullständiga ansökningshandlingar har lämnats in, när det gäller enklare ansökningar, som tillstånd till slutna sällskap och till allmänhet upp till 3 dagar med serveringstid till längst 01.00.
- ... att besvara dina frågor så långt det är möjligt, så att din verksamhet uppfyller alkohollagens krav.
- ... att besvara dina förfrågningar inom två arbetsdagar.
- ... att meddela beslut och utfärda tillståndsbevis senast dagen efter beslutet.

Löften om handläggningstider gäller inte ansökningar som lämnats in under perioden 1 maj – 1 augusti

Ditt ansvar...

- ... att lämna in fullständiga ansökningshandlingar enligt skriftlig anvisning (se info www.sundsvall.se/Naringsliv-och-arbete/Tillstand-regler-och-tillsyn/Serveringstillstand/).
- ... att betala ansökningsavgift vid ansökningstillfället.
- ... att avlägga godkänt kunskapsprov enligt alkohollagen innan ansökan behandlas.
- ... att lämna in aktuella kontaktuppgifter så att vi kan nå dig under hela utredningstiden.



Kontakt

Urban Edlund - **E-post:** urban.edlund@sundsvall.se **Telefon:** 060-19 12 06

Om vi inte håller vad vi lovar

Om vi inte fattar beslut inom den tidsram som beskrivs i våra löften, och förseningen beror på tillståndsenhetens handläggning, återbetalas 50 procent av ansökningsavgiften.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Marianne Bergman, verksamhetsansvarig, 060-19 10 86 • marianne.bergman@sundsvall.se.

Alternativt: Sundsvalls kommun växel, 060-19 10 00 • socialnamnden@sundsvall.se

Brev till Socialtjänstens enhet för serveringstillstånd, Sundsvalls kommun, 851 85 Sundsvall.

Bygglov inom område med detaljplan

Bygglov krävs för nya byggnader, tillbyggnader eller om du ska använda hela eller delar av byggnaden på ett nytt sätt. Det krävs också bygglov för andra åtgärder som till exempel skyltar, upplag och master. Du ska få bygglov för en åtgärd om du uppfyller kraven i plan- och bygglagen (PBL). Ansökningar om bygglov kan dock vara komplexa ärenden och beröra många förvaltningar. För att hjälpa företag att kunna överblicka ärendet och hålla

tempot uppe på processen finns en servicegaranti! Servicegarantin gäller inte ärenden som beslutas av stadsbyggnadsnämnden. Innan du får sätta igång krävs ett startbesked. Du kan läsa mer om detta på kommunens hemsida eller ta kontakt med oss enligt nedan.

Vi lovar...

- ... att snabbt meddela dig om vi saknar något i din ansökan.
- ... att vid behov ordna ett möte med alla inom kommunen som berörs av din ansökan.
- ... direkt återkoppling om allt viktigt som händer med din ansökan.
- ... bygglov inom fyra veckor.



Ditt ansvar...

- ... att lämna fullständiga ansökningshandlingar, (för vidare information se vår webbplats).
- ... att ansökan ska överensstämma med detalj- och fastighetsplan.
- ... att inte bygga närmare än 4,5 meter från fastighetsgräns.
- ... att uppfylla kraven enligt plan- och bygglagen 2 kap. 6 § första stycket 1 och 5, 6 § tredje stycket, 8 och 9 §§ och 8 kap.1-3, 6, 7, 9-13,17 och 18 §§.
- ... att din ansökan inte ska beröra någon grannfastighet eller i övrigt kräva någon annan myndighets eller instans godkännande eller tillstånd.

Kontakt

Ring oss gärna på telefon 060-19 13 11 alla vardagar 08.00-09.00 och 13.00-14.00 (vardag före helgdag 08.00-09.00). Vill du vara säker på att få träffa en viss person måste du boka tid. E-post skickar du till bygglov@sundsvall.se

Om vi inte håller vad vi lovar

Du får 50 procents reduktion av bygglovsavgiften om du inte får bygglov inom fyra veckor. På vår hemsida www.sundsvall.se finns den information och de blanketter du behöver. Vi hjälper dig gärna om du har frågor om ansökan och med information kring andra tillstånd eller klartecken som behövs för ditt bygge. Vi kan också upplysa dig om ungefär vad ditt bygglov kommer att kosta.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Anders Bolin, avdelningschef bygglovsavdelningen

Telefon: 060-19 15 47 **E-post:** anders.bolin@sundsvall.se

Anmälan enligt miljöbalken

Miljöbalken är en lag vars syfte är att skydda människors hälsa och miljö. När du ska starta eller utveckla en verksamhet så behöver den därför uppfylla miljöbalkens krav. När vi har fått din anmälan, kan vi behöva ytterligare uppgifter från dig. När din anmälan är komplett får du ett meddelande från oss. Du kan starta din verksamhet tidigast sex veckor efter att din anmälan är komplett, förutsatt att verksamheten uppfyller miljöbalkens krav. Miljökontorets granskar din anmälan och de uppgifter du lämnar. Vi kommer också att ta in synpunkter från länsstyrelsen och andra som kan vara berörda. Om det behövs ger vi dina grannar möjlighet att lämna synpunkter.

Anmälningsplikten omfattar vissa verksamheter som

påverkar miljö och hälsa. Det innebär att det är förbjudet att starta en verksamhet innan du har lämnat en komplett anmälan till miljökontoret. Exempel på verksamheter är tryckeri, bensinstation, upplag av massor och avfall, skola, bassångbad och tatuere. Reglerna finns i miljöbalkens kapitel 9 paragraf 6 samt förordningen om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd (1998:899), paragraferna 21 och 38. Kontakta miljökontoret om du är osäker på om din verksamhet är anmälningspliktig. När vi hanterar din anmälan ska vi utgå från dina behov och intressen inom ramen för lagstiftningens möjligheter.



Vi lovar...

- ... att meddela dig vem som är din kontaktperson så snart som vi har fått din anmälan.
- ... att vi hjälper dig att hitta kunskaper för hur din verksamhet ska uppfylla miljöbalkens krav.
- ... att du ska få ett meddelande från miljökontoret när vi har fått alla uppgifter som behövs och din anmälan är komplett.
- ... att miljökontoret beslutar om din anmälan så fort det är möjligt och senast inom sex veckor från det att din anmälan är komplett.

Ditt ansvar...

- ... är att se till att miljökontoret får en komplett anmälan som innehåller beskrivning av din verksamhet, ritningar, tekniska beskrivningar och de uppgifter som behövs för att bedöma hur din verksamhet påverkar miljö och hälsa. Använd miljökontorets blanketter som finns på hemsidan och hos miljökontoret.



Kontakt

Telefon: 060-19 11 90 **E-post:** miljonamnden@sundsvall.se

Address: Miljökontoret, Sundsvalls kommun, 851 85 Sundsvall

Om vi inte håller vad vi lovar

Om miljökontoret inte beslutar inom sex veckor från det att din anmälan är komplett, ska du få ett besked om när du kommer att få beslutet och orsaken till att ditt ärende tar längre tid än vi lovat. Dessutom kommer vi att minska avgiften för arbetet med din anmälan med 50 procent.

Hit vänder du dig om det inte fungerar

Kristin Eriksson, miljödirektör

Telefon: 060-19 25 74 **E-post:** kristin.eriksson@sundsvall.se

Glasmästaren som byggde ut

Efter att ha drivit Lindfors Glas i 20 år var det dags för ägaren Rickard Lindfors att investera i en utbyggnad. Han kontaktade Camilla Dübbel Hellberg på Näringslivsbolaget som såg till att ärendet kom igång.

– Det fungerade helt suveränt. Alla berörda parter kom till mig för att diskutera ärendet och jag fick kontakt med många som jag sedan haft dialog med. Viktigt för mig var att tidigt veta vad jag själv skulle ta itu med och vad kommunen skulle göra, säger Rickard Lindfors.

I det här fallet så har företaget en bäck som rinner över marken och det finns servitut att ta hänsyn till, vilket gjorde att det kommunala bolaget Sundsvall Vatten var en central part i ärendet. Men med på mötet hos Lindfors Glas var även representanter från lantmäterikontoret, planavdelningen, byggavdelningen, miljökontoret och Näringslivsbolaget.

– Lösningen blev inte som vi tänkt från början. Vi förstod i samtal med Sundsvall Vatten att det skulle bli alldeles för dyrt att bygga enligt vår första plan. I stället för en utbyggnad blev det en ny fristående byggnad på tomten, förklarar Rickard Lindfors.

Kenneths kiosk

Kenneth Svelander fick idén att öppna grillkiosk vid Skateparken i Sundsvall. Anläggningen som lockar till sig stora mängder barn och ungdomar skulle behöva lite mer service, tänkte han.

Men ärendet var komplext. Flera bolag och förvaltningar berördes och efter att tagit kontakt med Näringslivsbolaget så kallades Kenneth Svelander till ett tidigt kundmöte. När mötet genomfördes fick Kenneth träffa totalt tolv personer från kultur och fritid, stadsbyggnadskontoret, miljökontoret, Sundsvall Vatten och Näringslivsbolaget vid samma tillfälle.

– Det blev starten på en intressant process. Med stöd av min kontaktperson lotsade jag sedan ärendet genom de kommunala förvaltningarna och nu har jag min grillkiosk. Det är många pusselbitar som ska komma på plats och jag är glad över det stöd jag fick, säger han.

Bland annat kunde Näringslivsbolaget tillsammans med en fastighetsägare hitta en lösning på ett problem som gällde en markfråga.



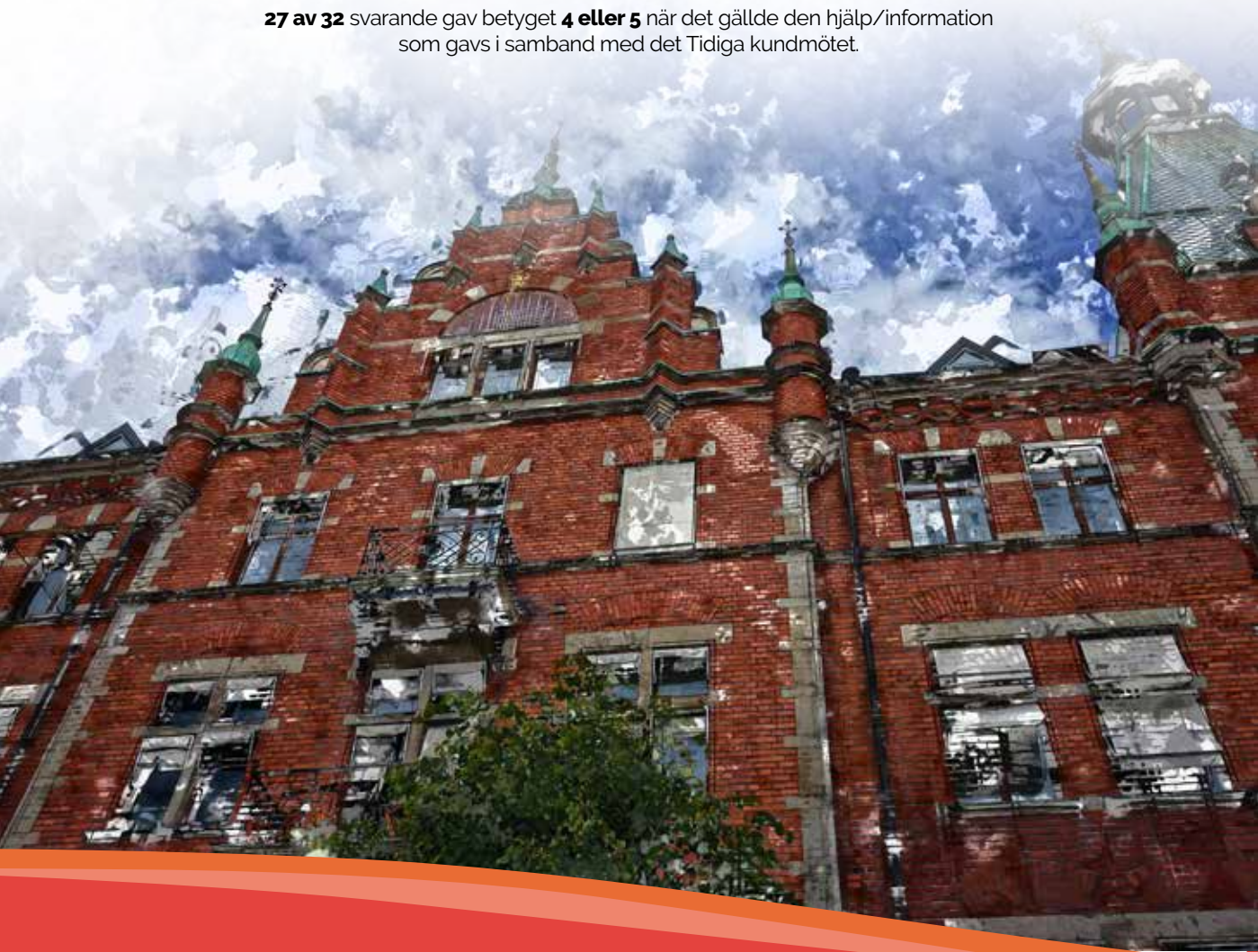


Starkt betyg för Tidigt kundmöte

De företagare som tagit del av servicegarantin Tidigt kundmöte har betygsatt tjänsten på en femgradig skala.

33 av 36 svarande gav betyget **4 eller 5** när det gällde service/bemötande.

27 av 32 svarande gav betyget **4 eller 5** när det gällde den hjälp/information som gavs i samband med det Tidiga kundmötet.





Stefan Söderlund, kommundirektör

Telefon: 060-19 14 45 • E-post: stefan.soderlund@sundsvall.se

5