



Tjänsteskrivelse: Beslut om servicelöfte till näringslivet

Nämnd:

Dnr: 25KS495

Kommunstyrelsen

2026-03-03

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår Kommunfullmäktige besluta att Gävle kommun med bolag och förbund ska ha följande servicelöfte:

Vi gör ditt företagande enklare.

Ärendet i korthet

Som en del i arbetet med att förbättra företagsklimatet i Gävle har kommunstyrelsen gett kommundirektören i uppdrag att utarbeta och införa ett servicelöfte till näringslivet.

Arbetet med de olika delarna i Kommunstyrelsens uppdrag, som under år 2026 realiserar genom fem parallella steg, kommer framöver att hållas aktualiserat och levande. Vid till exempel de dialoger som hålls med kunder inom Gävle kommuns olika verksamheter kommer synpunkter att aktivt lyssnas in och tas omhand för att revidera och förtydliga arbetssätt och kommunikation. Detta i syfte att genomföra ständiga förbättringar.

Steg 1

I beredningen av *servicelöftet* har synpunkter inhämtats från Gävle kommuns förvaltning, med dess sektorer, samt styrelser i bolag och förbund. Utvalda branschorganisationer (Svenskt Näringsliv, Visita, Transportföretagen och Byggföretagen) har också beretts möjlighet att inkomma med synpunkter. Samtliga

inkomna synpunkter har uttryckt att de ser positivt på ett servicelöfte. Svenskt Näringslivs synpunkt om ett kort och kärnfullt servicelöfte har vägt tungt i arbetet. De synpunkter som har inkommit har varit konkreta och framåtsyftande och kommer vara värdefulla i det fortsatta arbetet med förtydliganden.

Efter beslut om servicelöftet i kommunfullmäktige föreslås samtliga kommuners bolag och förbund fatta ett likadant inriktningsbeslut i sina respektive styrelser.

Steg 2

Servicelöftet kommer, i steg 2, att kompletteras med *förtydliganden*. Förtydliganden ska vara vägledande, men samtidigt skapa utrymme för respektive verksamhets ansvarsområde. Förtydliganden kommer att uppdateras löpande efter behov. Förtydliganden förslås främst kommuniceras på gavle.se. För att kunna vara lyhörd för synpunkter och arbeta med ständiga förbättringar så kommer förtydliganden inte att beslutas av Kommunfullmäktige. Förtydliganden kan till exempel tala om att servicelöftet ger företagen:

- Service som är professionell, snabb och tydlig.
- Service som bygger på dialog, ett lösningsorienterat arbetssätt och respekt för tid och behov.
- En enkel väg in.

Steg 3

För att följa upp servicelöftet tas ett *serviceåtagande* (mått) fram. En tidplan för arbetet med serviceåtagande under år 2026 är framtagen (se bilaga 1.). En tvärfunktionell arbetsgrupp kommer under våren 2026 att ta fram förslag på serviceåtagande (mått) som är gemensamt för koncernen. Serviceåtagandet föreslås beslutas av Kommunfullmäktige i Kommunplanen inför år 2027. Det serviceåtagande som arbetas fram föreslås därefter implementeras genom att det arbetas in i respektive nämnds och styrelses verksamhetsplan för år 2027. Det möjliggör uppföljning och analys vid delår 1, delår 2 och slutligen helårsuppföljning av servicelöftet i samband med årsrapporterna för år 2027.

Steg 4

Fortsatt kommer en koncernövergripande *servicepolicy* för medarbetare arbetas fram. Servicepolicyn föreslås beslutas av Kommunfullmäktige, och ska spegla servicelöftet.

Steg 5

Verksamheterna förväntas upprätta *serviceguider* som förhåller sig till servicepolicyn. En serviceguide är ett stödmaterial, för medarbetare, som beskriver vilket bemötande, vilka arbetssätt och vilka tjänster med mera som en verksamhet ska erbjuda för att säkerställa god service till invånare och kunder. Arbetet med serviceguider är redan startat inom vissa verksamheter.

Bakgrund

Kommunstyrelsen gav kommundirektören i uppdrag att utarbeta och införa ett servicelöfte till näringslivet och en serviceguide till kommunkoncernens medarbetare den 14 oktober 2025. Plan för genomförande av detta redovisades i kommunstyrelsen den 2 december 2025.

Christina Forsberg,

Kommundirektör

Bilaga:

1. Tidplan för fortsatt arbete med serviceåtagande