

# SERVICEERKLÆRING

---

## NÆRINGSLIVET

---





## Til våre brukere

**MNS Utvikling** er en avdeling i Midtre Namdal samkommune opprettet av kommunene Fosnes, Namdalseid, Namsos og Overhalla.

Formålet med samarbeidsordningen er å løse regionale og lokale kommunale oppgaver med næringsutvikling og samfunnsutvikling under ledelse av styret for samkommunen.

**MNS Utvikling** er kommunens førstelinjetjeneste overfor lokalt næringsliv og kan yte støtte til fornyelse, omstilling og etableringer som henvender seg til et lokalt eller regionalt marked.

## Ordningen skal bidra til

- Større kompetanse og kapasitet i arbeidet med næringsutvikling og samfunnsutvikling.
- At kommunene opptrer mer samlet som en stabil, langsiktig og kompetent partner i utviklingssamarbeid med næringslivet, fylkeskommunen og andre regionale aktører.
- Større påvirkningskraft og effekt av den kommunale innsatsen i regionen gjennom felles strategier og målrettet satsing.

**MNS Utvikling** ønsker å ha et godt og nært samarbeid med våre brukere. Vår serviceerklæring skal være et hjelpemiddel for å fremme dette samarbeidet. Den har til hensikt å gi en god oversikt over våre tjenester og beskrive hvilken service vi ønsker å yte overfor brukerne.

Serviceerklæringen retter seg i hovedsak mot våre primærbrukere som er etablerere, det etablerte næringsliv i regionen og kommunene som deltar i samarbeidet

Vi har som målsetting at vår serviceerklæring skal være noe vi lever etter i det daglige arbeid og som skal hjelpe oss til stadig å forbedre våre tjenester. Vi ber derfor om å få tilbakemeldinger om hvordan våre brukere opplever **MNS Utvikling** og mottar gjerne konstruktive forslag til hvordan vår virksomhet kan gjøres enda mer nyttig for brukerne.

# Utviklingsoppgaver

## 1. Formålet med tjenesten

Det regionale utviklingsarbeidet skal bidra til å skape og sikre et variert, lønnsomt og framtidsrettet næringsliv med trygge og varige arbeidsplasser.

## 2. Hvem får tjenesten?

Personer og bedrifter som vil etablere næringsvirksomhet i kommunene Fosnes, Namdalseid, Namsos og Overhalla. Alle etablerte virksomheter i de samme kommunene og kommunene som deltar i samarbeidet om utviklingsarbeid.

## 3. Hva omfatter tjenesten?

Med utgangspunkt i regionens til enhver tid vedtatte planer vil det være utarbeidet strategier og prioriterte satsingsområder som er retningsgivende for **MNS Utvikling** sine faglige og økonomiske ressurser.

## 4. Hvordan få tjenesten?

Hvis brukeren ønsker det skal det normalt kunne avtales et møte med en av **MNS Utvikling** sine medarbeidere innenfor en tidsramme på 7 dager. Under spesielle forhold som ferieavvikling, sykdom og lignenede kan dette fravikes. Møter kan holdes hos kunden/bruker dersom hun/han ønsker det eller det av andre årsaker synes mest hensiktsmessig.

Når **MNS Utvikling** utfører tjenester for brukeren, skal det gis en tidsramme for når arbeidet skal være slutført og brukeren kontaktet.

## Utviklingsoppgaver forts.

**MNS Utvikling** sine medarbeidere vil så langt det er praktisk mulig bistå med svar/informasjon pr. telefon når en person ringer. Kontoret har imidlertid ikke etablert noen fast betjent svartjeneste. Når kontorets medarbeidere ikke er til stede, kan kommunens servicekontor formidle kontakt via mobiltelefon eller ta i mot beskjed slik at personen kan kontaktes senere. En bruker skal normalt få en person å forholde seg til ved henvendelse til **MNS Utvikling**.

#### 4. Lovgrunnlag

En bruker har ingen lov- eller regelhjemlet rettighet til bistand fra MNS Utvikling sine medarbeidere. Det er MNS Utvikling sin rett og plikt til å vurdere henvendelser og brukernes ønske om bistand ut fra generell ressursbruk, faglig og økonomiske kriterier og etikk.

#### Klagemuligheter

Det er ikke hjemlet noen formell klageinstans eller klagemulighet innenfor de tjenesteområder som er beskrevet i denne serviceerklæring. Klage på utført arbeid eller andre deler av medarbeiders kontakt med bruker kan rettes direkte til vedkommende eller hans/hennes nærmeste overordnede.

# MNS Utvikling for næringslivet:

## Tilrettelegge for og delta i utviklingsarbeid i eksisterende bedrifter/næringsliv

*Dette skal i hovedsak være innefor prioriterte satsingsområder.*

- Vi oppsøker og tar initiativ til utviklingstiltak der bedriftene inviteres til å delta.
- Vi informerer om offentlige virkemidler og kan foreta forhåndsvurderinger i forhold til finansieringssaker.
- Vi kan tilrettelegge for etablering av nettverk mellom bedrifter/offentlige myndigheter.
- Vi formidler kontakt med fagmiljø/forskningsinstitusjoner/bedrifter etter behov.
- Vi kan delta som diskusjonspartner sammen med bedriften ved bedriftsutviklingsprosjekter.
- Vi saksbehandler søknader fra det regionale næringsfondet der markedet er av lokal eller regional karakter.
- Vi gir praktisk hjelp om aktuelle tomte- og lokaliteter for en eventuell etablering.
- Vi kan veilede bedriften i forbindelse med søknadsprosesser.



### **Hva du ikke kan forvente av oss:**

Normalt påtar vi oss ikke engasjement/opppdrag ("konsulent-/rådgiverrolle") for bedrifter.

Ved slike behov formidles kunden til relevante ressursmiljøer.

[www.midtre-namdalen.no/utvikling](http://www.midtre-namdalen.no/utvikling)