



Punkt 19.

Orientering om status på projektet om "Én indgang – bedre erhvervsserviceindgang"

2016-012426

Miljø- og Energiforvaltningen fremsender til Miljø- og Energiudvalgets orientering status på projektet om "Én indgang – bedre erhvervsservice".

Beslutning:

Udsat.

Jan Nymark Thaysen og Kristoffer Hjort Storm var fraværende.



Sagsbeskrivelse

På Magistratens møde den 22. juni 2015 (punkt 10) blev besluttet, at indsatsen omkring erhvervs-service skal forstærkes i myndighedsbehandlingen over for virksomhederne på områderne planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.

Formålet er bl.a.:

- Bedre erhvervsservice
- Kortere sagsbehandlingstider
- Samtidighed i afgørelserne.

Der er løbende dialog og møder med de relevante erhvervsorganisationer (Dansk Industri (Aalborg), Dansk Byggeri (Aalborg), Aalborg Håndværkerforening, Byggesocietetet Aalborg). Både Erhvervsrådet, By- og Landskabsforvaltningen samt Miljø- og Energiforvaltningen deltager i denne dialog. I fællesskab er der i efteråret/vinteren 2015/2016 udarbejdet et *Enighedspapir* med den hensigt at danne en fælles gensidig aftaleramme omkring erhvervsservicen inden for den myndighedsbehandling, der omfatter planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.

Projektarbejdet sker i et tæt samarbejde mellem Miljø- og Energiforvaltningen, Miljø og By- og Landskabsforvaltningen, Byg, så det sikres, at forbedringerne bliver implementeret alle relevante steder i organisationen. Der er nedsat en tværgående projektgruppe med deltagere fra Miljø- og Energiforvaltningen, Miljø og By- og Landskabsforvaltningen, Byg, da mange af sagerne har brug for input eller afgørelser fra begge forvaltninger.

Kommunens hjemmeside under *Erhvervsbyggeri* er tilrettet således, at det er tydeliggjort, hvad ansøger kan forvente, når kommunen modtager en erhvervs-sag, ligesom der tilbydes og opfordres til en forhåndsdialog i større og mere komplekse sager. Der arbejdes med at tilrette og eventuelt i større grad sammentænke hjemmesidens oplysninger om miljø med oplysningerne vedrørende erhvervsbyggeri med det formål, at ansøger skal opleve kommunen som én enhed. På hjemmesiden guides ansøger til den digitale ansøgningsportal *Byg og Miljø*, som skal anvendes til byggesager og de fleste miljøsager. At miljøsagerne skal indsendes herigennem er nyt pr. 1. januar 2016.

Der er iværksat en løbende tilfredshedsundersøgelse af de meddelte bygge- og miljøsager. Hver måned sendes digitalt et spørgeskema til de ansøgere, som har modtaget en tilladelse eller godkendelse. Her bliver de spurgt om, hvor tilfredse de er med forløbet i sagsbehandlingen og med sagsbehandlingstiden. På den måde følges der løbende med i resultatet af vores indsats og sørger for at tilrette indsatsen i forhold til de tilbagemeldinger, der kommer i undersøgelsen. Resultaterne af undersøgelserne bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside under erhvervsbyggeri.

Der arbejdes med at sikre et optimalt sagsflow i sagerne. Der sker en kortlægning af, hvordan sagerne modtages og en kortlægning af de typiske sagstypers flow. Således optimeres og forbedres, hvor der er behov og arbejdes for, at der bliver samtidighed i afgørelserne i de sager, hvor der skal flere tilladelser til.

Ved opstart af sagerne er der dialog med ansøger. I denne dialog laves forventningsafstemning i forhold til sagsbehandlingstiden, så ansøger er bevidste om, hvem der er kontaktperson på ansøgningen, og hvornår der kan forventes en afgørelse. Regeringen og KL har i december 2015 indgået en aftale om servicemål for kommunalt erhvervsrettet sagsbehandling. I den forbindelse er der fastsat konkrete servicemål for miljøgodkendelser, godkendelse af husdyrbrug og byggesager. Disse servicemål er der selvfølgelig fokus på i forbindelse med arbejdet med projektet. De største og mest komplicerede ansøgninger bliver projektorganiseret for at på den måde sikre helhedsbetragtningerne og for at have det fornødne overblik over alle sagens facetter.



I samarbejde med By- og Landskabsforvaltningen, Byg fastlægges rollen som den "procesansvarlige sagsbehandler", som i sagerne skal varetage koordineringen af sagsbehandlingen for alle relevante områder inden for planer, byggeri, miljø og brand/beredskab. Dette implementeres senest pr. 1. juli 2016.