



Punkt 4.

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

2016-012426

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

Beslutning:

Taget til orientering.



Sagsbeskrivelse

"En indgang" er implementeret og iværksat i sagsbehandlingen i samarbejde med By- og Landskabsforvaltningen. Der er stor fokus på servicering af erhvervs kunderne. Der er optimeret på sagsgange og koordinering af sagerne samt opbygget fælles forståelse af, hvordan god erhvervsservice opnås.

På Magistratens møde den 22. juni 2015 (punkt 10) blev besluttet, at indsatsen omkring erhvervsservice skal forstærkes i myndighedsbehandlingen over for virksomhederne på områderne planer, byggeri, miljø og brand/beredskab. Formålet er bl.a. bedre erhvervsservice, kortere sagsbehandlingstider og samtidig i afgørelserne.

Der er løbende dialog og møder med de relevante erhvervsorganisationer. Både Erhvervsrådet, By- og Landskabsforvaltningen samt Miljø- og Energiforvaltningen deltager i denne dialog. I fællesskab er der udarbejdet et Enighedspapir med formålet at danne en fælles gensidig aftaleramme omkring erhvervsservicen inden for den myndighedsbehandling, der omfatter planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.

I foråret 2016 er der arbejdet med optimering og udvikling af administrationen, så vi lever op til intentionerne i aftalen. Arbejdet er foregået i en tværgående projektgruppe med deltagere fra Miljø- og Energiforvaltningen og By- og Landskabsforvaltningen, da mange af sagerne har brug for input eller afgørelser fra begge forvaltninger.

Aalborg Kommunes hjemmeside under Erhvervsbyggeri er tilrettet således, at det er tydeliggjort, hvad ansøger kan forvente, når kommunen modtager en erhvervssag, ligesom der tilbydes og opfordres til en forhåndsdialog i større og mere komplekse sager. På hjemmesiden guides ansøger til den digitale ansøgningsportal "Byg og Miljø", som skal anvendes ved ansøgning om byggesager og de fleste miljøsager.

Der gennemføres løbende tilfredshedsundersøgelse af de meddelte bygge- og miljøsager. Hver måned sendes digitalt et spørgeskema til ansøgere, som har modtaget en tilladelse eller godkendelse fra kommunen. Der spørges blandt andet om, hvor tilfredse ansøger har været med forløbet i sagsbehandlingen og med sagsbehandlingstiden. På den måde følges løbende med i resultatet af vores indsats, og indsatsen tilrettes i forhold til tilbagemeldingerne. Resultaterne af undersøgelserne bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside under erhvervsbyggeri. I efteråret 2016 arbejdes med udvidelse af målgruppen for tilfredshedsundersøgelserne for miljøsager, med henblik på at spørge ud over ansøgere på miljøgodkendelser til industrien.

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 samtidig i afgørelserne i de sager, hvor der skal flere tilladelser til.

Når en sag modtages, udpeges en "procesansvarlige sagsbehandler", som i sagerne skal varetage koordineringen af sagsbehandlingen for alle relevante områder inden for planer, byggeri, miljø og brand/beredskab samt være den primære kontaktperson for ansøger og være den "ene indgang" til kommunen.

Ved opstart af sagerne tages dialog med ansøger, hvor der laves forventningsafstemning i forhold til sagsbehandlingstiden. 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 i fokus i forbindelse med sagsbehandlingen. De største og mest komplicerede ansøgninger bliver projektorganiseret for på den måde at sikre helhedsbetragtningerne og for at have det fornødne overblik over alle sagens facetter.

Til koordinering af det videre arbejde med implementering og optimering af det iværksatte er der etableret en tværgående arbejdsgruppe for procesledelse (TAFP) mellem By- og Landskabsforvaltningen og Miljø- og Energiforvaltningen, som bl.a. har fokus på én indgang for erhvervsservice. I Miljø- og Energiforvaltningen arbejdes i øjeblikket på inddragelse af Miljø- og Energiplanlægningens opgaver i én indgang samt at udvide konceptet til at omfatte forsyningsvirksomhederne.