



Punkt 8.

Orientering om evaluering af Servicemålsaftalen

2016-041542

By- og Landskabsforvaltningen fremsender til By- og Landskabsudvalget orientering om evaluering af servicemålsaftalen.

Beslutning:

Til orientering.

Jan Nymark Thaysen og Per Clausen var fraværende.



Sagsbeskrivelse

Denne sagsbeskrivelse er udarbejdet i fællesskab mellem By- og Landskabsforvaltningen og Miljø- og Energiforvaltningen. Punktet har været behandlet af Miljø- og Energiudvalget d. 16. maj 2018 (punkt 8).

Med udgangen af 2017 har KL evalueret servicemålsaftalen, der er indgået mellem KL og Regeringen i 2015, om reduktion af sagsbehandlingstiden for erhvervsrettede myndighedsopgaver i kommunerne.

Aftalen omfatter miljøgodkendelse af virksomheder, husdyrbrug samt byggetilladelser.

Miljø- og Energiforvaltningen og By- og Landskabsforvaltningen har samarbejdet tæt i forhold til opfyldelse af servicemålene og med henblik på forøgelse af erhvervstilfredsheden med Aalborg Kommune.

KL konkluderer i deres evaluering, at servicemålene i gennemsnit overholdes på landsplan. Det konkluderes samtidig, at servicemålsaftalen på landsplan har haft en positiv effekt på sagsbehandlingstiderne, effekten er dog ikke er entydig, da andre tiltag i kommunerne har haft indflydelse på servicemålene.

Det konkluderes samtidig, at der er generel tilfredshed med virksomhedernes serviceoplevelse, og at virksomhederne prioriterer nem adgang til kommunerne, mulighed for forhåndsdialog, dialog under sagsbehandlingen samt sagsbehandlernes kompetencer.

Begge forvaltninger har siden 2016 haft fokus på at opfylde servicemålene, og i skemaet nedenfor ses, at servicemålene er overholdt for samtlige bygge- og miljø-sager i 2017.

| Område | Servicemål (dage) | Antal afgørelser | Gennemsnit sagsbehandlingsdage |
|--------------------------------------|-------------------|------------------|--------------------------------|
| Byggesager | 40 – 60 | 3115 | 28 – 47 |
| Bilag 1 – virksomheder (miljø-sager) | 200 | 0 | - |
| Bilag 2 virksomheder (miljø-sager) | 130 | 7 | 98 |
| § 10 husdyrbrug | 110 | 4 | 30 |
| §11 husdyrbrug | 155 | 3 | 72 |
| §12 husdyrbrug | 180 | 18 | 81 |

I samarbejdet mellem Miljø- og Energiforvaltningen og By- og Landskabsforvaltningen har vi stort fokus på erhvervstilfredsheden i Aalborg Kommune i forhold til myndighedsarbejdet, helt i tråd med KL's konklusion over virksomhedernes prioritet i forhold til samarbejdet med kommunerne.

Siden januar 2016 har begge forvaltninger foretaget månedlige tilfredshedsundersøgelser på afsluttede erhvervs-sager, for at måle på den service vi yder.

Vores fælles mål er, at tilfredsheden generelt er på mere end 90%. Specifikt i forhold til sagsbehandlingstiden er ambitionen, at tilfredsheden skal ligge på mere end 80%. Det er målet at opnå en svarprocent på min. 50%, og i 2016 lå den gennemsnitlige svarprocent på 41,6% hvor den i 2017 var 41,9%.

Herunder ses udvalgte resultater for undersøgelserne (Bygge- og miljø-sager), hvor der er svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds" for årene 2015, 2016 og 2017.

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|
| Generel tilfredshed med sagsbehandlingen | 85,1% | 84,8% | 89,2% |
| Fagligt niveau og vejledning | 82,7% | 85,2% | 86,6% |
| Medarbejdernes evne til at sætte sig ind i sagens detaljer | 77,9% | 80,9% | 85,5% |
| Tilfredshed med sagsbehandlingstiden | 73,6% | 72,5% | 80,6% |



Der er konstateret en stigning på alle ovennævnte parametre inklusiv svarprocenten. Resultaterne viser dog, at der fortsat er brug for en indsats, og fokus på den service Aalborg Kommune leverer, for at vi kan indfri de høje ambitioner. Resultaterne af undersøgelserne vedrørende bygge- og miljø-sager offentliggøres hver måned på Aalborg Kommunes hjemmeside.

<https://www.aalborg.dk/business/erhvervsbyggeri/tilfredshedsundersogelse-for-bygge-og-miljoesager>

Afrunding

Det er vurderingen, at Servicemålsaftalen mellem Regeringen og KL fra december 2015 har haft en god effekt på både kvalitet og sagsbehandlingstid i Miljø- og Byggesagsbehandlingen i Aalborg Kommune. Forbedringerne er skabt bl.a. gennem stærkt fokus på bedre erhvervsservice, hvor der nu er etableret en synlig "èn indgang". I alle sagerne er der en procesansvarlig sagsbehandler, der koordinerer sagsbehandlingen og koordinerer svar og afgørelser i sagen. Der foretages nu forhåndsdialoger i langt flere sager end tidligere med klar gevinst for både ansøger og myndighed. Den løbende måling af tilfredsheden af alle afsluttede miljø- og byggesager er vigtige indikatorer i den fortsatte udvikling og forbedring af erhvervsservicen. Der afrapporteres vedr. erhvervsservicen til Aalborg Erhvervsråd til alle de ordinære møder.