



”Nye ambitioner vedr. Erhvervsservice”

(Inden for ”Planer, byggeri, miljø og brand/beredskab”)

Mellem:

Aalborg Kommune

og

**Dansk Industri Aalborg
Dansk Byggeri Nordjylland
Dansk Erhverv
Byggesocietet Aalborg
Aalborg Håndværkerforening
Erhverv Norddanmark**

Godkendt af Aalborg Erhvervsråd 18.04.2016

Gældende fra 2016 til 2017

April 2016

”Nye ambitioner vedr. erhvervsservice” - ”Èn indgang – bedre erhvervsservice”

Der er mellem Aalborg Kommune og de berørte erhvervsorganisationer enighed om, at en god, ambitiøs og effektiv kommunal erhvervsservice er en afgørende forudsætning for en stærk erhvervsudvikling i Aalborg Kommune og en positiv udvikling for den enkelte virksomhed.

Hensigten med notatet ”Nye ambitioner vedr. erhvervsservice” er, at sætte rammen for Aalborg Kommunes høje ambitioner inden for erhvervsservice og have en fælles gensidig aftaleramme om erhvervsservicen inden for den myndighedsbehandling, der omfatter **planer, byggeri, miljø og brand/beredskab**.

Aalborg Kommunes forstærkede indsats vedr. ”Èn indgang – bedre erhvervsservice” medfører, at Aalborg Kommune arbejder intenst for at leve op til de 10 punkter, som er nævnt nedenfor under overskriften ”Aalborg Kommune forpligter sig til at”. Den største effekt opnås, hvis virksomhederne forpligter sig til at leve op til punkterne under ”Virksomhederne opfordres til at”.

Aalborg Kommune forpligter sig til at:	Virksomhederne opfordres til at:
<p>Det er let at finde relevante og aktuelle informationer om planer, byggeri, miljø og brand/beredskab på www.aalborg.dk</p>	<p>Orienter sig om, hvad ansøger skal gøre i forbindelse med sager, der vedrører planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.</p>
<p>Der er en primær synlig ”Èn indgang” til erhvervsservice” – den digitale indgang i Byg Og Miljø.</p> <p>Virksomhederne kan – indtil videre - også anvende andre kanaler/indgange til Aalborg Kommunes erhvervsservice. Kommunen sikrer, at henvendelser kommer de rigtige steder hen i organisationen.</p>	<p>Orienter sig om indgangen til Aalborg Kommune og anvende Byg Og Miljø.</p> <p>Alle ansøgninger afleveres via Byg Og Miljø.</p>
<p>Være klar til gå i forhåndsdialog, når virksomheden ønsker det. Tilbyde booking af forhåndsdialog på www.aalborg.dk</p> <p>Der opnås store gensidige fordele ved gennemførelse af en god forhåndsdialog.</p>	<p>Henvende sig i god tid angående en forhåndsdialog om den konkrete sag – i alle de tilfælde, hvor forhåndsdialogen giver mening.</p>
<p>Give rådgivning om hvilket materiale/hvilke forhold, der skal være leveret/afklaret for at egentlig sagsbehandling kan gå i gang. Der kan henvises til en checkliste over det nødvendige materiale.</p>	<p>Sikre sig at ansøgningsmaterialet er fyldestgørende og at nødvendige afklaringer er tydeliggjort, ved inddragelse af relevant faglig rådgivning i processen.</p>

<p>Give et konkret bud på den forventede sags behandlingstid i forbindelse med forhåndsdialogen.</p> <p>Aalborg Kommune vil leve op til de angivne sagsbehandlingstider for bygge- og miljøsager i aftalen mellem regeringen og KL fra december 2015.</p> <p><i>(Se sidst i notatet for de aktuelt aftalte sagsbehandlingstider).</i></p>	<p>Give en klar tilkendegivelse af, hvilken sagsbehandlingstid/-proces, der "passer virksomheden" i den konkrete sag.</p> <p>Meddele Aalborg Kommune, hvis der er væsentlige ændringer i projektets tidsplan.</p>
<p>Sager vurderes hurtigt og senest 5 hverdage efter modtagelsen kontaktes virksomheden og det meddeles, hvem der er procesansvarlig sagsbehandler.</p>	<p>Virksomheden/ansøger sikrer, at det er klart og entydigt, hvem der er virksomhedens kontaktperson i forbindelse med sagsbehandlingen.</p>
<p>Den procesansvarlige sagsbehandler varetager koordinering af sagsbehandlingen for alle relevante områder inden for planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.</p>	<p>Virksomhedens kontaktperson er klar til at indgå i dialog med Aalborg Kommune om spørgsmål og uklarheder i forbindelse med sagsbehandlingen.</p>
<p>Den procesansvarlige sagsbehandler sikrer, at virksomheden modtager koordinerede svar/afgørelser i den konkrete sag – og til aftalt tid.</p>	<p>Modtager de koordinerede svar fra Aalborg Kommune og vurderer svar/afgørelser og giver tilbagemelding, hvis det er nødvendigt.</p>
<p>Måle på virksomhedernes tilfredshed med sagsbehandlingen – herunder på sagsbehandlingstid og på processens forløb.</p> <p>Der måles konkret på alle afsluttede sager ved henvendelse til ansøger pr. mail.</p> <p>Resultaterne offentliggøres løbende på www.aalborg.dk</p>	<p>Være i dialog med Aalborg Kommune om resultaterne af målingerne af virksomhedernes tilfredshed.</p> <p>Igennem dialog med Aalborg Kommune at give input til særligt vigtige indsatsområder.</p>
<p>Have løbende dialog med erhvervsorganisationerne om udviklingen af erhvervsservicen inden for planer, byggeri, miljø og brand/beredskab.</p>	<p>Indgå i dialog med Aalborg Kommune om krav og ønsker til udviklingen af erhvervsservicen.</p>

Aalborg Kommunes mål i erhvervsservicen

Aalborg Kommune har fokus på, at den forstærkede indsats i erhvervsservice vedr. planer, byggeri, miljø og brand/beredskab giver den ønskede effekt. Derfor er der fokus på opfølgning, tilfredshedsmåling og dialog med virksomhederne og erhvervsorganisationerne.

Aalborg Kommunes mål i disse tilfredshedsundersøgelser er at nå en svarprocent på over 50. Tilfredsheden ("meget tilfreds/tilfreds") skal ligge på mere end 90 % på de væsentligste områder. For sagsbehandlingstiden er ambitionen, at der skal opnås en tilfredshed på mere end 80 %.

Der er løbende offentliggørelse - på www.aalborg.dk - af resultaterne af de målinger, der gennemføres af virksomhedernes tilfredshed med erhvervsservicen i Aalborg Kommune.

Erhvervsorganisationerne vil løbende blive indbudt til direkte dialog med ledelsen, der har ansvaret for erhvervsservicen. Her er dagsordenen: "Hvordan kan vi forbedre erhvervsservicen?". Det gode samarbejde og den åbne dialog mellem Aalborg Kommune og erhvervsvirksomheder/erhvervsorganisationer er en forudsætning for at skabe de ønskede forbedringer.

Det er Aalborg Kommunes forventning, at erhvervsorganisationerne og de enkelte virksomheder yder deres konstruktive bidrag til at den gode erhvervsservice kan udvikles. Tilbagemeldinger fra virksomhederne i forhold til konkrete sagsbehandlingsforløb er en vigtig kilde til at Aalborg Kommune kan justere processerne og give bedre erhvervsservice.

Ambitionen er, at Aalborg Kommune yder en god og kvalificeret erhvervsservice – og i de årlige erhvervsklimamålinger fra f.eks. Dansk Industri og Dansk Byggeri er det Aalborg Kommunes mål at forbedre placeringen med mindst 10 pladser pr. år.

Denne rammeaftale mellem Aalborg Kommune og erhvervsorganisationerne evalueres årligt i 2. kvartal i Aalborg Erhvervsråd, hvor der ud fra de opnåede resultater og erfaringer vil blive aftalt rammerne for indsatsen og målene for det kommende år.

Konkrete mål for sagsbehandlingstiden i henhold til regeringsaftalen december 2015

Byggesager:

- Simple konstruktioner 40 dage
- Enfamilieshuse 40 dage
- Industri- og lagerbygninger 50 dage
- Etagebyggeri, erhverv 55 dage
- Etagebyggeri. Boliger 60 dage

Miljøsager:

- Miljøgodkendelse for mindre miljøbelastede virksomheder (bilag 2): 130 dage
- Miljøgodkendelse for store og komplekse virksomheder (bilag 1): 200 dage