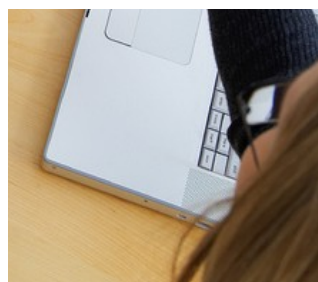
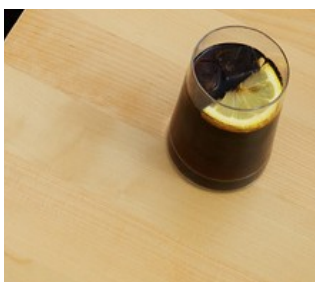
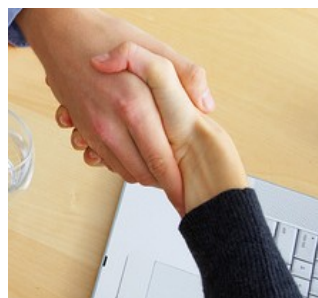
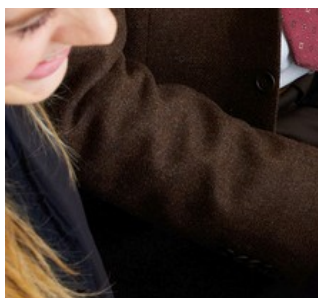


Service mål for Erhvervsservice i Aalborg Kommune



AALBORG
KOMMUNE.DK

Indhold

Den erhvervsvenlige kommune	3
Overordnede servicemål	4
Lokale servicemål	5
Lokale servicemål i Teknik- og Miljøforvaltningen, Forsyningsvirksomhederne og Beredskabscenter Aalborg	6
Lokale servicemål i Erhvervsafdelingen	8
Lokale servicemål i Jobcenter Aalborg	10
Om processen	12
Læs mere om Aalborg Kommunes erhvervsservice	15

Den erhvervsvenlige kommune

Et godt fundament for erhvervsudviklingen er en velfungerende erhvervsservice. For at de aalborgensiske virksomheder kan klare sig godt i den stigende globale konkurrence, skal rammevilkårene og den kommunale erhvervsservice være i orden. Derfor sætter Aalborg Kommunes Erhvervsplan 2010-2014 med satsningen *Den erhvervsvenlige kommune* fokus på virksomhedsudvikling og erhvervsservice.

Et af de initiativer, som skal være med til at realisere satsningen, er formuleringen af servicemål for erhvervsservice. Servicemål er en præcisering af, hvilke services og ydelser vi tilbyder erhvervslivet

- på et bestemt niveau,
- til en bestemt tid eller
- med et bestemt indhold

Servicemål afstemmer forventninger med kunden

Med servicemålene sætter vi fokus på forventningsafstemning. Vi viser iværksættere og erhvervsdrivende, hvad de kan forvente i kontakten med Aalborg Kommune. Vi synliggør, hvilke krav vi stiller til os selv på erhvervsserviceområdet, og det gør det muligt for andre at stille de samme krav til os.

Servicemål skaber synergi og styrker samarbejdet

Med servicemålene sætter vi fokus på koordination og samarbejde internt i kommunen. Servicemål giver os en struktur, som gør det muligt i højere grad at koordinere indsatsen på tværs af forvaltninger og afdelinger. Det giver en mere effektiv og målrettet sagsbehandling.

Servicemål sikrer gode rammevilkår

Med servicemålene skaber vi endnu bedre vilkår for de aalborgensiske virksomheder. Vi måler løbende på vores servicemål, vores evne til at levere en god service og virksomhedernes tilfredshed. På den måde sikrer vi en vedkommende erhvervsservice af høj kvalitet.

Overordnede servicemål

Aalborg Kommune tilbyder en målrettet og professionel erhvervsservice til alle virksomheder, der henvender sig hos os, store som små. Som et led i vores målsætning om at levere den bedst mulige erhvervsservice til kommunens virksomheder, har vi som den første kommune i landet opstillet servicemål for vores erhvervsservice.

De tre overordnede servicemål danner rammen om hele Aalborg Kommunes erhvervsservice.

Aalborg Kommune giver dig overblik

- Aalborg Kommune leverer en koordineret og målrettet information om kommunens tilbud til erhvervslivet

Aalborg Kommune er din professionelle samarbejdspartner

- Gennem professionel vejledning og målrettet sagsbehandling hjælper Aalborg Kommune din virksomhed på vej mod målet

Aalborg Kommune giver dig klar besked

- Aalborg Kommune giver dig klar besked om procedurer og sagsgange og leverer bindende sagsbehandlingstider

Lokale servicemål

Foruden de overordnede servicemål, som er fælles for alle erhvervsserviceområder i Aalborg Kommune, har vi opstillet lokale servicemål under fem centrale overskrifter. De dækker alle vores væsentligste erhvervsserviceområder.

Etablering og Udvidelse

(fysisk planlægning, miljø og byggesagsbehandling inkl. brandgodkendelse)

- Teknik- og Miljøforvaltningen
- Forsyningsvirksomhederne
- Beredskabscenter Aalborg

Iværksættervejledning

- Erhvervsafdelingen

Virksomhedsudvikling og vækst

- Erhvervsafdelingen

Rekruttering af arbejdskraft

- Jobcenter Aalborg

Fastholdelse af medarbejdere i forbindelse med sygdom

- Jobcenter Aalborg

Lokale servicemål

Teknik- og Miljøforvaltningen, Forsyningsvirksomhederne og Beredskabscenter Aalborg

Der er opstillet fire lokale servicemål, som er fælles for Teknik- og Miljøforvaltningen, Forsyningsvirksomhederne og Beredskabscenter Aalborg. De dækker med overskriften *Etablering og Udvidelse* over fysisk planlægning, miljø og byggesagsbehandling inkl. brandgodkendelse.

Aalborg Kommune sikrer optimalt sagsflow

- Vi oplyser, hvilke krav der stilles til ansøgningen.
- Vi afholder forhånds-/afklaringsdialog med kunden i alle sager, hvor bl.a. sagsbehandlingstiden og kundens mulighed for selv at fremme processen oplyses.
- Vi sikrer den nødvendige koordinering internt i kommunen.

Aalborg Kommune giver tilladelse til tiden

- Vi afklarer med kunden, hvornår han/hun præcis har brug for, at en bestemt tilladelse foreligger.
- Vi faseopdeler sagsbehandlingen, hvis det er hensigtsmæssigt.

Lokale servicemål

Teknik- og Miljøforvaltningen, Forsyningsvirksomhederne og Beredskabscenter Aalborg

Aalborg Kommune afstemmer forventninger med kunden

- Teknik- og Miljøforvaltningen vurderer, hvilke tilladelser der er nødvendige for at gennemføre det ansøgte projekt.
- Vi tager ansvar for at sikre, at kunden bliver gjort bekendt med alle krav om tilladelser, uanset hvilken indgang til Aalborg Kommune kunden har valgt.
- Vi oplyser om forskellen på og sagsbehandlingstider for hhv. komplicerede og ukomplicerede sager ved forhåndsdialogen.
- Vi oplyser gennem tidlig forhåndsdialog om alle faser i det samlede forløb.
- Vi opstiller en tidsplan for hele processen sammen med kunden.

Aalborg Kommune formidler relevant information

- Vi udleverer oplysningsmateriale, der sikrer kunden overblik over tilladelser og processer.
- Alle lovbundne processer synliggøres, herunder tidsplaner for politisk behandling af ansøgninger, offentlighedsfaser, samspil med planlægningen m.v.

Lokale servicemål

Erhvervsafdelingen

Der er opstillet tre lokale servicemål i Erhvervsafdelingen for området *Virksomhedsudvikling og vækst*, der har Erhvervsafdelingens kontakt med og besøg hos kommunens virksomheder som omdrejningspunkt.

Aalborg Kommune giver relevant viden til virksomhederne

- Ved første kontakt får virksomheden viden om Erhvervsafdelingens kompetencer og services.

Aalborg Kommune lytter til og handler på virksomhedernes behov

- Erhvervsafdelingen går i dialog om virksomhedens udfordringer – og ud fra virksomhedens behov og efterspørgsel tilbyder Erhvervsafdelingen relevante ordninger, værktøjer eller skaber kontakt til relevante samarbejdspartnere, der kan hjælpe virksomheden videre.

Aalborg Kommune hjælper virksomheder til vækst

- Erhvervsafdelingen faciliterer målrettede initiativer for virksomheder, der har særligt vækstpotentiale.

Lokale servicemål

Erhvervsafdelingen

Der er opstillet tre lokale servicemål i Erhvervsafdelingen for området *Iværksættervejledning*. Målene omhandler den service, kommunen tilbyder iværksættere og ny-startede virksomheder.

Aalborg Kommune giver relevant viden til iværksættere

- Iværksættere får i Erhvervsafdelingen information om relevante ordninger, værktøjer og kontaktinformation til relevante netværk og samarbejdspartnere, der kan hjælpe iværksætterne videre.

Iværksættere får i Erhvervsafdelingen professionel og relevant sparring og information med udgangspunkt i iværksætterens aktuelle situation.

Iværksættere får ved første henvendelse tilbudt aftale om et vejledningsmøde inden for 10 arbejdsdage.

Lokale servicemål

Jobcenter Aalborg

Der er opstillet fem lokale servicemål i Jobcenter Aalborg for området *Rekruttering af arbejdskraft*, som er baseret på Jobcenterets tilbud om formidling af arbejdskraft og rådgivning om job med støtte.

Jobcenteret indlægger jobannoncer på Jobnet for alle virksomheder, der ønsker hjælp til dette, inden for 24 timer fra henvendelsestidspunktet.

Jobcenteret henviser kandidater til samtale vedrørende ledige job inden for 3 arbejdsdage efter, at en virksomhed har henvendt sig med ønske om dette.

I forbindelse med større rekrutteringsopgaver udarbejder Jobcenteret en tids- og aktiveringsplan inden for 5 arbejdsdage efter, at en virksomhed har henvendt sig med ønske om en indsats fra Jobcenteret.

Lokale servicemål

Jobcenter Aalborg

Jobcenteret giver den nødvendige information vedr. arbejdsmarkedspolitiske redskaber, fleksjob og fastholdelse straks ved henvendelsen.

Jobcenteret sikrer, at pjecer vedr. arbejdsmarkedspolitiske redskaber, fleksjob og fastholdelse altid er opdaterede og tilgængelige på Jobnet.

I Jobcenter Aalborg er der tillige opstillet ét servicemål under overskriften *Fastholdelse af medarbejdere i forbindelse med sygdom.*

Jobcenteret tilbyder alle virksomheder rundbordssamtale inden for 5 arbejdsdage.

Om processen

Aalborg Byråd godkendte d. 22. august 2011 enstemmigt Aalborg Kommunes servicemål for erhvervsservice – et initiativ, der er blevet til på opfordring af Aalborg Erhvervsråd og erhvervslivets organisationer.

De servicemål, der nu præsenteres, er en videreudvikling af de mål, der blev udarbejdet og evalueret i et pilotprojekt i 2009-2010.

Runde 1 - pilotprojektet

I vores pilotprojekt blev tre overordnede servicemål formuleret. De fokuserede på Aalborg Kommune som en professionel samarbejdspartner og et sted, hvor man får overblik og klar besked. Der blev tillige opstillet lokale servicemål for en del af kommunens serviceområder.

Da ét af servicemålenes formål var - og er - at styrke samarbejdet på tværs af forvaltninger, blev projektets tovholdergruppe sammensat af afdelingsledere og konsulenter fra alle relevante forvaltningsgrene.

Første evaluering

I 2010 blev målene, processen og effekten målt og evalueret. Evalueringen viste, at vi i høj grad lykkes med at levere en god og fyldestgørende erhvervsservice. Imidlertid viste evalueringen også, at nogle af de tidlige mål ikke synes relevante, mens andre krævede en justering.

Runde 2 - de aktuelle servicemål

På baggrund af evalueringen blev fase 2 skudt i gang ultimo 2010 med en stærkere organisering i forhold til fase 1, bl.a. i form af en styregruppe med direkte reference til direktørgruppen.

I løbet af 2011 har tovholdergruppen i samarbejde med arbejdsgrupper af berørte medarbejderne arbejdet aktivt med at videreudvikle de gamle servicemål samt formulere nye mål for nye områder. Målene implementeres i de daglige arbejdsgange fra udgangen af 2011.

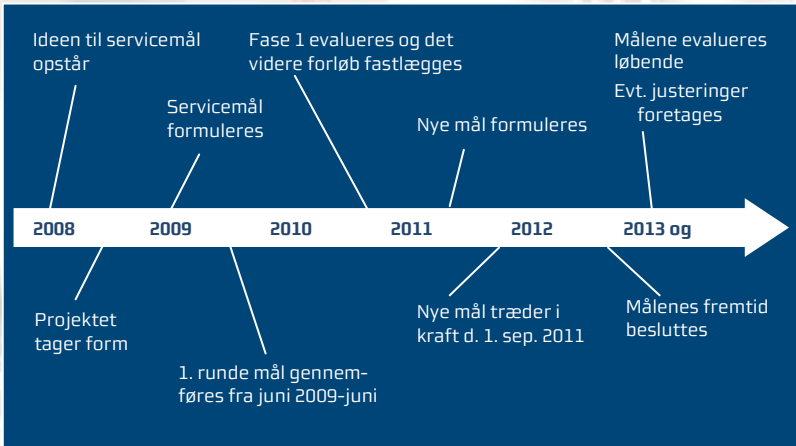
Om processen

Det videre forløb

Servicemålene er blevet til i dialog med Aalborg Erhvervsråd, som består dels af politikere fra Aalborg Byråd, dels repræsentanter fra erhvervsliv, arbejdstagerorganisationer og uddannelsesinstitutioner, og vi vil også i fremtiden modtage input herfra. På den måde sikrer vi servicemålenes relevans i forhold til erhvervslivet.

Implementeringen og effekten vil løbende blive systematisk målt, ligesom erhvervslivets tilfredshed vil blive vurderet. I løbet af 2012 udarbejdes hhv. en halvårsstatus og en afsluttende projektrapport. Det forventes, at målene er fuldt implementeret ultimo 2012, hvor også det videre forløb fastlægges.

I forbindelse med implementeringen vil servicemålene desuden blive brugt til at promotere Aalborg i offentligheden.



Nøgleord for den interne proces

I forbindelse med formuleringen af servicemål har vi gjort os mange overvejelser. Et udsnit af de nøgleord, som servicemålene skulle favne, er oplistet herunder:

samarbejde og dialog **at forfølge kundens mål** at tage ansvar
proaktiv sagsbehandling rådgivning **informationsformidling**
intern udvikling synlighed optimering af ressourceforbrug
effektivisering af sagsbehandling **kobling til kvalitetsledelse**
internt samarbejde afdækning af kundens behov
balance mellem myndighedsrolle og service

Læs mere om Aalborg Kommunes erhvervsservice



De viste brochurer kan rekvireres hos Erhvervsafdelingen ved henvendelse på tlf. 9931 1570 og erhverv@aalborg.dk.

Overordnede servicemål for erhvervsservice

Aalborg Kommune giver dig overblik

- Aalborg Kommune leverer en koordineret og målrettet information om kommunens tilbud til erhvervslivet

Aalborg Kommune er din professionelle samarbejdspartner

- Gennem professionel vejledning og målrettet sagsbehandling hjælper Aalborg Kommune din virksomhed på vej mod målet

Aalborg Kommune giver dig klar besked

- Aalborg Kommune giver dig klar besked om procedurer og sagsgange og leverer bindende sagsbehandlingstider

Yderligere information om Aalborg Kommunes servicemål fås hos

Lene Lykkegaard

Erhvervsafdelingen

Tlf. 9931 1568

E-mail: llj@aalborg.dk

Kim G. Pedersen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Tlf. 9931 2230

E-Mail: kip-teknik@aalborg.dk



og på vores hjemmeside: www.aalborgkommune.dk/servicemaal