



Bilag 2 servicemål for 2011 Teknik- og Miljøforvaltningen

I dette bilag fremgår alle øvrige servicemål, til orientering for 2011.

Bilaget er opdelt således:

- 1) Servicemål 2011 Anlæg
- 2) Servicemål 2011 Drift og Vedligehold
- 3) Servicemål 2011 Myndighedsopgaver
- 4) Servicemål 2011 Planer
- 5) Servicemål 2011 Projekter
- 6) Servicemål 2011 Støtteprocesser

Anlæg

Nye veje i Aalborg Syd

- Projekteringsarbejdet for Nye vejanlæg Aalborg Syd vil ske i 2010-2011.

VVM 3. Limfjordsforbindelse

- Ultimo 2011 skal VVM for 3. Limfjordsforbindelse være afsluttet således, at der foreligger et endeligt beslutningsgrundlag.

Drift og vedligehold

Team Det åbne land

- Højt niveau af opfølgning og evaluering med eksterne samarbejdspartnere.

Team Kirkegårde (Park & Natur)

- Borgerne skal altid indenfor normal arbejdstid kunne komme igennem til kirkegårdskontorets telefon og bliver mødt med empati.

Team Naturvejledning (Park & Natur)

- Borgere skal altid indenfor normal arbejdstid kunne komme igennem til en naturvejleder på telefonen. Hvis ikke - skal der altid være sat telefonsvarer på.
- Borgere skal kunne forvente en tilbagemelding på en opringning indenfor 48 timer. Kan en henvendelse ikke klares indenfor 48 timer, skal borgeren have besked på, hvornår der kan forventes et svar.
- Borgere skal altid have en tilbagemelding på en skriftlig henvendelse (brev/mail) indenfor 7 arbejdsdage.

AK-arealer

- Det er formålet at der skal igangsættes en markedsorienteret tilgang til opkøb og salg af arealer. Denne tilgang medfører udarbejdelse af analyser der kvalificerer AK Arealers opgaveløsning ift. kommunale interesser og økonomiske aspekter, samt kundeanalyser og markedsføringsstrategi. Dette arbejde iværksættes i 2011.
- For at få et godt grundlag for at føre en aktiv jordpolitik og sikre den langsigtede planlægning foretages en borger-brugerundersøgelse i 2011. Kundeundersøgelsen skal ligeledes omfatte kommunens service ved grundsalg.
- Informationer vedr. kommunens arealer og specielt ledige arealer skal gøres let tilgængelige for borgere og evt. interesserede køber.
- Tilgængeligheden og kvaliteten af tilgængelige informationer på Aalborg Kommunes hjemmeside vurderes og udbygges, hvor det findes hensigtsmæssig.
- Sideløbende udarbejdes en strategi for synliggørelse og markedsføring af kommunens salgsklare arealer. Inputs fra borger-brugerundersøgelsen indarbejdes i den endelige strategi. Denne strategi, samt kundeundersøgelsen foretages af driftsorganisationen og leveres som input til den strategiske planlægning.

Myndighedsopgaver

Kommuneplan

- Det er et mål, at myndighedsbehandlingen på Kommuneplanområdet skal sikre og understøtte intentionerne i kommuneplanen. Endvidere er det et mål, at de ønskede mindre kommuneplantillæg udarbejdes.
- Endelig er det et mål, at eksterne parter føler, at de er blevet seriøst og professionelt behandlet, når de henvender sig til Team-Kommuneplan vedrørende rådgivning, vejledning og sagsbehandling i henhold til kommuneplanen, - uanset udfaldet af henvendelsen.

Byggetilladelser med ibrugtagningstilladelse

- Sagsbehandlingsforløbet muliggør at politikere, borgere, erhvervslivet, interesseorganisationer, eksterne rådgivere, interne- og eksterne myndigheder m.fl. rettidigt får de nødvendige oplysninger og vejledninger om sagens løbende behandling på en forståelig måde.

Byggetilladelser med færdigmelding

- Sagsbehandlingsforløbet muliggør, at politikere, borgere, erhvervslivet, interesseorganisationer, eksterne rådgivere, interne- og eksterne myndigheder m.fl. rettidigt får de nødvendige oplysninger og vejledninger om sagens løbende behandling på en forståelig måde.

Klagesager (Byggeloven)

- Sagsbehandlingsforløbet skal muliggøre en korrekt og fyldestgørende orientering om sagens afgørelse til klager, berørte parter, lederteamet og evt. politikere, som kan have interesse i sagen.

Planer

Planstrategi

Det er målet, at byrådet i maj 2011, kan sende en planstrategi i høring, der:

- dækker byrådets vurdering af - og strategi for udviklingen,
- indeholder oplysninger om den gennemførte planlægning,
- danner grundlag for udarbejdelsen af Kommuneplan 2013, og
- kan indgå i udviklingen af samarbejdet mellem de politiske udvalg.

Lokalplanlægning

- For den eksterne bruger skal lokalplanerne være let tilgængelige og let forståelige. De involverede sagsbehandlere skal hurtigt og kvalificeret kunne besvare henvendelser vedrørende lokalplaner – alternativt henvise til anden sagsbehandler.

I 2011 forventes, at der forelægges 25-30 lokalplaner til endelig godkendelse i byrådet. Herudover forventes igangsat yderligere ?? lokalplaner, hvoraf hovedparten først vil blive endelig godkendt i byrådet i 2012.

Biogas

- At der ved et hovedstruktur tillæg til Aalborg Kommunes kommuneplan identificeres områder, hvor placering af fælles biogasanlæg kan være en mulighed. En konkret ansøgning, vil efterfølgende skulle vurderes ud fra stedets konkrete forhold.
- At der er et tværfagligt samarbejde med nabokommuner, KKR, Limfjorsrådet og varmeforsyningselskaberne.
- At borgerne, leverandører af biogasanlæg m.fl. inddrages i opgaven.
- At miljø, energi og naturorganisationer inddrages i opgaven.

Turisme og fritid

- Det er et mål, at borgere og interessenter inddrages i processen.

Digitale planer - Drift og udvikling af planprodukter og planfaglige GIS-opgaver

- Vores planer skal kunne formidles digitalt og uden at de trykkes.
- Der skal være adgang til gældende planer og planforslag, verserende plansager og digitale plandata.
Der skal skabes en sikker og stabil drift, hvor både planer og plandata altid er tilgængelige.
- Der skal sikres sammenhæng med øvrige fælleskommunale løsninger.

Kulturarv / SAVE

- Samarbejdsrelationer på tværs af forvaltninger og institutioner skal sikres og styrkes. Samarbejdet kan udmøntes i form af projekter eller arrangementer, fx Bygningskulturens Dag, fællesforelæsninger mv.

Bæredygtighed og arkitektur for lokalplanlægning og bebyggelsesplaner

- Lokalplanerne understøtter bæredygtige løsninger i byudvikling og byomdannelse.

Vindmøllerevision

- En revideret og opdateret vindmølleplan, der med baggrund i en analyse af hele kommunen udpeger de steder, hvor det er muligt at opstille vindmøller samt angiver retningslinjer for opstillingen, vil gøre det lettere for borgere, investorer mv. at få overblik over kommunens planlægning for opstilling af vindmøller. Investorer/projektfolk vil få et fuldt dækkende billede af mulighederne, og borgerne vil kunne se præcist hvilke områder, der er udlagt i nærheden, hvilke afstandskrav der gælder osv. Samlet set vil sagsbehandlingen blive mere målrettet.

Planlovens landzonebestemmelser og naturbeskyttelseslovens bygge- og beskyttelseslinier

- Afgørelser skal være forståelige og letlæselige. Afgørelser skal være logisk opbygget og afslag skal begrundes.

Byg-Borgerservice

- Borgerne skal føle, at de får en god service.
- Målet er at den gode service hovedsageligt skal ydes ved optimering af Byggeri's hjemmeside, så borgerne kan finde de oplysninger, de blanketter og de svar, de har behov for på hjemmesiden.
- Borgerne må ikke føle, at de får en bedre service ved en telefonisk eller personlig henvendelse.
- Informationsmateriale og ansøgningsmateriale på Aalborg Kommunes hjemmeside skal forenkles og gøres mere brugervenligt.
- Sagsbehandlingstiderne skal minimeres. Ved at servicere borgerne via hjemmesiden kan antallet af henvendelser til sagsbehandlerne og vagten i kundecentret nedbringes, såvel for

personlige henvendelser, som for telefoniske. Der bliver således arbejdsro til sagsbehandlernes, som kan koncentrere sig om sagsbehandlingen, som herved effektiviseres.

Aalborg Havnefront – Limfjordsbroen - Rendsburggade

- For 2010 er der følgende tids- og aktivitetsplan, koordineret med det kommunale budget og de private projekter i området:
- Utzonparken færdiggøres foråret 2011 med placering af Favntag og evt. Utzepamøbler.
- Byggegrund Nørregadeforbindelsen er solgt til Calum. Der arbejdes på et nyt projekteringsgrundlag for landskabsprojektet.
- Aktivitetsområdet i Jomfru Ane Parken gøres færdigt med slidlag
- Havnebad ud for Jomfru Ane Parken bygges færdigt. Indvielse i løbet af foråret 2011.
- Etablering af promenaden øst for Slotspladsen, Rendsburggade og Stuhrsvej afventer til 2012-13.

Musikkens Hus

- Endelig godkendelse af byggeretsgivende lokalplan for området vest for Musikkens Hus. Forventes godkendt september 2011.
- Salg af udbudsenhed 5 efter nyt udbud.
- Udbud af P-kælder. Evt. byggestart sommer 2011
- Fortsættelse af byggeri af Musikkens Hus.
- Revideret landskabsprojekt, forår 2011.
- Projekt for Stuhrsvej, forår 2011.
- De efterfølgende år sker den videre bearbejdning og byggemodning samt byggeri og anlæg på området.

Musikkens Hus – trafikale anlæg

- Udbud af P-kælder, evt. byggestart sommer 2011 (selvstændigt projekt)
- Ombygning af Nyhavnsvej, forår 2012 (selvstændigt projekt)
- Adgang til P-kælder fra Nyhavnsvej, sommer 2012 (selvstændigt projekt)
- Projekt for Stuhrsvej, sommer 2011 (del af Havnefronten)
- Adgangsvej til HOM fra Stuhrsvej, forår 2012 (del af Havnefronten)
- Projekt for Rendsburggade, sommer 2011, (del af Havnefronten)
- Adgangsvej til Musikkens Hus Centerområde fra Rendsburggade, forår 2012 (del af Havnefronten)
- Havnepromenaden anlægges og færdiggøres, sommer 2012 (del af Havnefronten)
- Interne vejanlæg fra Rendsburggade og Stuhrsvej, forår 2012 (del af AK Arealer).

Åbning af Østerå

- konkretisere placering af et fremtidigt ålbånd gennem Godsbanearbejdet
- sikre mulighed for fremtidigt ålbånd gennem eller i tilknytning til Karolinelund
- sikre mulighed for fremtidigt ålbånd gennem Teglgårds Plads ifm anlægsprojekt her
- sikre mulighed for fremtidigt ålbånd gennem Stuhrsvej ifm anlægsprojekt her

Ole Schwalbe Madsen og Karin Højlund arbejder i fællesskab på at undersøge finansieringsmuligheder for projektet samt at koordinere med arbejdet med vandplanlægning og klimastrategi samt byomdannelse for derigennem at fremme en fremtidig realisering af projektet.

Vi er bevidste om at projektet om åbning af Østerå kræver god og megen kommunikation, både overfor grundejere, interessenter og brugere på strækningen fra Gabriel i syd til fjorden i nord, overfor politikere, fonde og andre parter som evt. vil kunne bidrage med finansiering samt overfor offentligheden. I første omgang er det vigtigt at Østeråprojektet formidles på kommunens hjemmeside.

Godsbanearalerne

- Fortsat samarbejde med ejerkreds og bygherrer om implementering af lokalplanens visioner.
- Nedsættelse af projektgruppe til opfølgning på lokalplanens/helhedsplanens visioner i forbindelse med den konkrete sagsbehandling.
- Opnå tilladelser til midlertidige anvendelser af eksisterende bygninger (modelbiler, workshops osv. i stykgodsterminalen) og areal (fx til stiforbindelse, boldbaner o.l.)
- Konkretisering af åparken i samarbejde med interne samarbejdsparter, ejere og interessenter (skal herudover tænkes sammen med relaterede tiltag, eksempelvis stiforbindelse i 'vedkommende byrum' og Trillinggårds kunstnertræer).
- Formidling af tiltag på AAK's hjemmeside vedr. Godsbanearalet

Opfyldelsen af kvalitetsmålene afhænger delvist af ovennævnte eksterne samarbejdsparter.

Budolfi Plads

- Der har vist sig at være stor interesse blandt Aalborgs borgere for at deltage i debatten vedr. en gentænkning af stedet – og det er et mål at fastholde en høj grad af offentlighed omkring planlægningen. Det etablerede debatforum på facebook fastholdes og afhængig af forestående planproces kan der igen fx arrangeres debatcaféer relateret til høring af planforslag, ske en formidling af fremtidsvisioner på stedet mv.
- For en nærmere undersøgelse af stedets realiserbare omdannelsespotentiale skal der bl.a. gennemføres volumenstudier vedr. den fysiske udbygningsmulighed ved bl.a. anvendelse af 3D-byen - evt. jf metode udviklet af Poul Bæk i samarbejde med Realdania.
- Som opfølgning på en række interessent-interviews vedr. områdets erhvervspotentiale planlægges at gennemføre en 'Masterclass' med professionelle aktører i samarbejde med kommunens erhvervsafdeling og Skole- og Kulturforvaltning (i sammenhæng med STRAKKS-projektet).
- Ifm konkretisering af oplevelseszonen i Aalborg midtby skal der udvikles tematikker i relation til området omkring Rudolfi, ligeledes i et samarbejde med Skole/kultur og erhvervsafdelingen.

Høje huse

Hotel Hvide Hus: for 2011 er der følgende mål for arbejdet:

- Politisk godkendelse af konsekvensanalysen (forudsat positiv konklusion på projektets idé og evt. bearbejdning af problematiske fokuspunkter).
- Politisk godkendelse af lokalplan og kommuneplantillæg, herunder miljøvurdering og VVM.

Opfyldelsen af kvalitetsmålene afhænger af eksterne parter.

Musikkens Hus området - Højhus med ungdomsboliger: for 2010 er der følgende mål for arbejdet:

- Politisk godkendelse af konsekvensanalyse, lokalplan og kommuneplantillæg, herunder miljøvurdering og VVM.

Opfyldelsen af kvalitetsmålene forudsætter i første omgang at der er politisk opbakning til højhusprojektet og afhænger til dels af eksterne parter overholdelse af tidsplanen.

Interne mål 2011

- Oparbejdning af administrativt erfaringsgrundlag vedr. højhusprojekter – herunder projektredegørelse, konsekvensvurdering, VVM-screening og implementering i lokalplan.

Mobilitetsstrategi

- Arbejdet resulterer i en Mobilitetsstrategi der redegør for visioner indenfor de trafikale områder i Aalborg Kommune. Arbejdet afsluttes ultimo 2012.

Godsstrategi

- Arbejdet resulterer i en Godsstrategi der redegør for visioner for den fremtidige godstransport i Aalborg Kommune. Arbejdet afsluttes ultimo 2011.

Projekter

Universitetssygehus

- Udarbejdelse af konkurrenceprogram for arkitektkonkurrence
- Udarbejdelse af vision for bæredygtighed
- Udarbejdelse af visioner/plan/program for sammenhængen mellem sygehuset og universitetsområdet
- Omformning af funktionelle kravspecifikationer for sygehuset til designforudsætninger for den fysiske planlægning
- Igangsætning af proces for udarbejdelse af projektlokalplan, VVM og evt. kommuneplantillæg samt evt. ekspropriationsgrundlag

- Udarbejdelse af informationsstrategi/informationsplan for politikere og borgere samt andre eksterne interessenter
- Endelig vedtagelse af kommuneplantillæg og rammelokalplan
- Arkitektkonkurrence
- Igangsætning af projektlokalplan. Der skal samtidig tages stilling til, om der skal udarbejdes en VVM-redegørelse for projektet og evt. supplerende kommuneplantillæg.
- Evt. ny helhedsplan for dele af Universitetsområdet.

2012-2014 Bl.a.:

- Vedtagelse af plandokumenter
- Ekspropriation
- Udbud og anlægsarbejder
- Igangsætning af trafikale infrastruktur

Støttet byggeri

- Der skal afholdes 30 – 50 dialogmøder med bygherre og rådgivere om samtlige almene boligprojekter. Dialogmøderne afholdes hurtigst mulig efter godkendelse af skema A, idet det er af afgørende betydning, at de stillede krav indarbejdes så tidligt som muligt i projekteringsfasen. Projektgruppen vil søge bredest mulig opbakning og samarbejde med Boligorganisationerne og rådgivere om indarbejdelse af vilkårene.
- Der er overvejelser om 1 – 2 temamøder af 2 timer, hvor der kan sættes fokus på eventuelle fælles problematikker / tematikker i relation til de konkrete projekter.
- Endvidere kan det være relevant at arrangere en studietur med bæredygtighed som tema. Studieturen tænkes som et udbudt tilbud til relevante interne og eksterne samarbejdspartner.

Nørresundby Havnefront Vest

- Renovering af havnefronten Mellem Broerne:
- Der er i 2008 gennemført EU-udbud vedr. projektering af den kommende renovering af havnepromenaden og tilhørende pladسدannelser mellem de 2 broer incl. renovering af kajkant som led i etablering af en højvandssikring af området.
- Vinderprojektet v/ Rambøll og Schønherr Landskab er efterfølgende justeret i forhold til budgetrammen, og der er i 2009 vedtaget en helhedsplan for renoveringen, som bl.a. omfatter den nu gennemførte udflytning af NRSB Sejlklubs vinterbådoplag til en placering ved jernbanen.
- I 2010 blev det via lånefinansiering muligt at fremskynde anlæg af en 1. etape vedr. etablering af højvandssikring, det forventes at disse arbejder færdiggøres primo 2011. Resterende anlægsarbejder kan jf budgettet først gennemføres fra 2013 og frem.
- Mhp at tilføre anlægsprojektet særlige kunstneriske og aktivitetsskabende elementer er der nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra hhv Aalborg Kommunes kunstfond, Skole- og Kulturforvaltningen og TMF's projektgruppe. Arbejdsgruppen har i samarbejde med landskabskonsulenten bl.a. lavet idéoplæg til Lokale- og Anlægsfonden vedr. udvikling af særlige opholds- og aktivitetsmuligheder i tilknytning til vandet. Fonden er umiddelbart meget positiv for at gå ind i projektet, og dialogen skal fortsættes gennem 2011 mhp at få ud-

valgt og konkretiseret de idéer, der skal arbejdes på at få gennemført koordineret med anlægsprojektet.

- Som en midlertidig aktivitet har en gruppe lokale beboere foreslået at der etableres en bro / ponton til vinterbadning – mulighederne / finansiering skal undersøges nærmere i et samarbejde med Skole- og Kulturforvaltningen.
- Jf beslutning om at etablere en fodgængerbro hængt på jernbanebroen vil der i 2011 blive behov for koordinering med helhedsplanen for havnepromenaden.
- Byggerier – Fremtidens Plejehjem og BOLIG+:
- Der er igangsat projektering af hhv Fremtidens Plejehjem og BOLIG+-projektet med forventet byggestart i løbet af 2011, dialog pågår ift byggesag / lokalplan / designmanual for området. I relation til helhedsplan for havnepromenaden vil der bl.a. være behov for koordinering med landskabsplanerne for de tilgrænsende byggeprojekter aht til at sikre sammenhængende kvalitet og udtryk.
- I forhold til BOLIG+-projektet skal der gennemføres en formidling af projektet på stedet (informerende byggepladsskilt) og via hjemmesiden, de konkrete tiltag aftales nærmere med BOLIG+-sekretariatet / Realia. Det forventes at salgsmateriale er klar til udsendelse i foråret og at de første indflytninger kan ske efterår 2012.

Nordkraft (Teglgårds Plads mv.)

- Projektering og opstart af udførelse af Teglgårds Plads i 2010. Færdiggørelse 2011.

Østre Havn

2011

- Fortsættelse af det frugtbare samarbejde om "helheden" i ejerkredsen
- Udarbejdelse af rammelokalplan i samarbejde med ejerkredsen og rådgivere.
- Udarbejdelse af et byomdannelseprogram for integrering af bæredygtighed i planlægningen og udbygningen af området.
- Udarbejdelse af etapeplan for nedrivning sammen med lokalplanen
- Fortsættelse af Platform4s aktiviteter i det røde pakhús ved havnebassinet.
- Udvikling og tilladelse til andre midlertidige anvendelser i området med særlig fokus på området som fremtidig oplevelseszone, herunder aktiviteter der vedrører havnebassinet.
- Udvikling af og fokus på sammenhænge og netværk, der kan styrke videnbytankerne om byrummet og det 4.stadsrum. Implementering af erfaringer fra byanalyse på Vestre Havnepromenade i lokalplanen. Analyse på Vestre Havnepromenade gennemføres som en del af STRAKKS-projektet.
- Formidling af områdets særlige kvaliteter omkring industrikulturarv, i samarbejde med ejere, Historisk Museum, Kulturarvsstyrelsen, Platform 4, Aalborg Universitet m.fl. f.eks. rundvisninger, udstilling ol. Projektet koordineres med videnbyprojektet STRAKKS som undersøgelse af planmetode.
- Udarbejdelse af informationsstrategi/informationsplan for området og planprocessen

Opfyldelsen af de angivne kvalitetsmål afhænger af eksterne parter.

2012 -2015

- Detaillokalplaner
- Konsekvensvurdering af højhusprojekter
- Fortsættelse af arbejdet med midlertidige anvendelser

STRAKKS

- Videreudvikling af vidensgrundlaget via samarbejde med universiteter, erhvervsliv og andre byer.
- Studietur/møde i Göteborg i februar med deltagelse af Aalborg og Lillesstrøm med det formål at udveksle erfaringer med Göteborg region/ kommune vedr. udvikling af videnbyen.
- Besøg af politikere fra Lillestrøm
- Videreudvikling af samarbejdet i NCN om projektet STRAKKS ved deltagelse på seminar i Norrkøping i april 2011 og i xxxx november 2011.
- Produktion af folder vedr. STRAKKS som en enkelt og præcis *formidling af projektet*
- Planlægning og gennemførelse af workshop i urbant laboratorium for Godsbanearealet i form af en workshop, der afprøver "midlertidig anvendelse" som metode. Med deltagelse af samarbejde med Skedsmo Kommune
- Seminar i marts vedr. "de visionære ejendomsudviklere" med deltagelse af lokale developere og Lillestrøms utbyggere + politikere....

Helhedsplan for Kildeparken

- Det aktuelle arbejde med en forudsætningsrapport skal munde ud i fremsendelse af ansøgning til Landsbyggefonden i 1. kvartal 2011, herefter indledes proces vedr. helhedsplan og udvikling på konkrete delprojekter – tids/aktivitetsplan kendes ikke pt.
- Det planlægges at afholde en workshop om helhedsplanen / byfunktioner rettet mod de professionelle samarbejdspartnere marts 2011.

Eternitten

- Konstruktivt samarbejde med ejerkreds/bygherrer om planlægning og byggesager
Gennemførelse af initiativer som bevidstgør offentligheden om områdets potentialer.

Bolig+

Informationsplan

- Projektet har egen hjemmeside, der bliver desuden løbende informeret særskilt om projektet på kommunens egen hjemmeside.
- I relation til relevante aktiviteter udsendes fælles pressemeddelelser – aftales nærmere med BOLIG+ sekretariatet og øvrige parter.
- Konkurrenceprojekterne er pt. udstillet i Utzon Center. Suppleres i december med en større udstilling med de fem deltagende teams.

Nordic City Network

- Udarbejde publikation om medlemsbyerne – på nordisk og engelsk
- Deltage i NCN seminarer, Norrköping april, XX i efteråret
- Bidrage løbende til hvidbøger
- NCN's hjemmeside skal bruges som et aktivt forum for videndeling, herunder STRAKSS
- Deltage og bidrage til debatfora på NCN's hjemmeside
- Udvikle NCN seminarer og sikre inspiration udefra
- Medfinansiering af NCN med sponsorer

Støtteprocesser

GIS i Teknik- og Miljøforvaltningen

- Etablering af selvbetjeningsløsninger ved brug af den nye gis infrastruktur der er etableret i løbet af 2010. Bekæmpelse af bjørneklo bliver det første projekt på platformen.
- Efterfølgende skal der etableres indberetningsløsninger ved hjælp af Drifts og dialogstyring (program), der kan målrette de enkelte indberetninger om driftsforhold til rette sagsbehandling.
- Specifikke løsninger der også bygger på den ny GISinfrastruktur ex. tilladelse til nedsivningsanlæg, jordvarme, tilladelse til ny sø og tilladelse til oprensning af sø, forventes igangsat af fag grenene. Der forventes i den sammenhæng store muligheder for genbrug af løsninger da de systemmæssigt er tæt beslægtede. Disse løsninger udbydes også i Umbrella projektet, men er uklare i økonomi og teknik

Team Sekretariatet (Park & Natur)

- Besvarer henvendelser og servicerer borgere og andre med en imødekommende og vejledende betjening, så borgeren/brugeren føler de har fået en seriøs og god behandling.

Team GIS og Design (Park & Natur)

- udarbejde turfoldere og trykt informationsmateriale om de kommunale naturområder og grønne arealer på et højt fagligt niveau med let tilgængelig tekst og illustrative billeder
- Ved større omlægninger, nyanlæg og renoveringer af parker og grønne områder skal samråd eller specifikke brugergrupper høres inden arbejdet udføres, for at skabe størst mulig borgertilfredshed gennem mulighed for at tage højde for borgernes ønsker.

Digitalisering af byggesagsarkiv

- Byggesagerne skal løbende fra 1. januar 2011 gøres tilgængelig for borgere og andre interessenter via Internettet og borgerservicecentre.

Kvalitetsledelse

- Effekten af kvalitetsledelse i TMF skal tydeliggøres overfor borgere, brugere og samarbejdspartnere bl.a. i form af kampagner, udstillinger mv.

Kundecentret

- Målsætningen for telefonservicen i Kundecentret er, at den aktive service skal gennemføres, så den ligger højere end 90 % og andelen af korrekt omstilling skal være på 90 % eller højere. I 2011 skal der hver måned følges op på ovenstående, primært ved hjælp af de statistikker, der kan laves via IP-telefoni-faciliteterne.

- Visiteringen af personer fra Kundecentret til forvaltningsgrenene skal fastholdes med en kundetilfredshed på et højt niveau. Dette gælder modtagelse, dialog og serviceydelser.
- Sagsbehandlingstiden pr. ejendomsoplysningsskema i Netforvaltningen forventes gennemsnitlig at være på max. 10 arbejdsdage og må ikke for enkeltskemaer overstige 14 arbejdsdage.