



NYHEDSBREV

Fælles servicemål på miljøgodkendelser, husdyrgodkendelser og byggesager.

En løbende opdatering på, hvad der sker på udmøntningen af servicemålsaftalen. Du finder links til nyheder og seneste materiale på hjemmesiden: www.kl.dk/servicemaal

Læs i dette nyhedsbrev

- Opfølgning på servicemålsaftalens evaluering
- Nu til sagen - Ny PIXI-bog kan identificere servicebehovet
- Byg- og Miljø tal 1. halvår 2018 offentliggøres ultimo august 2018
- Byg og Miljø - BR18, servicemålstilpasninger og modernisering af brugergrænsefladen

Opfølgning på servicemålsaftalens evaluering

Servicemålsaftalen er blevet evalueret januar 2018. De overordnede konklusioner er, at virksomhederne er tilfredse, og at kommunerne har løftet indsatsen for at levere korte sagsbehandlingstider og god service. Af andre konklusioner kan fremhæves, at kommunerne fsva. byggesager overholder servicemålene på landsgennemsnit og i 80 pct. af sagerne. Tre forhold forlænger sagsbehandlingstiden for byggesager. Det er sager, der skal i høring, sager der skal sagsbehandles hos ekstern myndighed samt sager, der kræver krydstjek af, om der er behov for tilladelse efter anden lovgivning, inden den ansøgte sag kan afgøres. På byggeområdet er der også en restgruppe af kommuner, der ikke overholder servicemålene, og enkelte er ikke kommet i gang med at bruge Byg og Miljø. På husdyrområdet overholder kommunerne servicemålene. På miljøområdet er der afgjort for få sager til, at det kan konkluderes, om kommunerne overholder servicemålene.

Som opfølgning på evalueringen, er det aftalt med staten, at der følges op på servicemålene for miljøsagerne igen i 2020. Herudover satte KL's bestyrelse fire initiativer i værk.

For det første, skal der defineres nye servicemål på husdyrområdet. Den ny husdyrlov samler de tre bestemmelser, som servicemålsaftalen måler på i dag, i to. Dette forhandles fortsat med staten.

For det andet skulle KL rette henvendelse til de kommuner, der ikke lever op til servicemålsaftalen for byggesager. KL har været i dialog med de pågældende kommuner.

For det tredje skulle KL undersøge behovet for, at servicemålene differentieres for de byggesager, der skal i (nabo-)høring eller sagsbehandles hos ekstern myndighed. Problemstillingen omfatter 3 pct. af byggesagerne, og flere kommuner har meddelt KL, at systemforbedringer af Byg og Miljø bør prioriteres. I en afvejning af de øgede arbejdsgange og logningstilpasninger en differentiering af servicemålene vil give i Byg og Miljø, har KL's bestyrelse valgt at prioritere systemforbedringer.

For det fjerde skulle KL undersøge behovet for servicemål for den statslige sagsbehandlingstid. KL har hørt kommunerne. Høringen viser, at det kun er i få situationer, kommunerne oplever, at den statslige sagsbehandlingstid er et problem. Skoen trykker i virkeligheden et andet sted. Kommunerne efterlyser bedre service. Staten kan være vanskelig at få et svar fra og komme i dialog med. KL's bestyrelse har derfor valgt at bringe et debatindlæg i Altinget om, at god kundeservice er vigtig i hele den offentlige sektor.

Nu til sagen – ny PIXI-bog kan identificere servicebehovet

Kan kommunerne tilpasse deres sagsbehandling, så den møder servicebehovet hos borgere og virksomheder og samtidigt nedbringe sagsbehandlingstiden? Det korte svar er ja.

Som en del af servicemålsaftalen, har KL, sammen med 11 kommuner og Andersen&Partners Management Consulting, udviklet redskabet "Nu til sagen". "Nu til sagen" er et simpelt værktøj til at identificere servicebehovet hos den borger eller virksomhed, kommunen er i kontakt med, som også indeholder tips og tricks til hurtigt at finde ind til kernen i en sag.

"Nu til sagen" sætter ord på og formulerer et fælles sprog for den tavse viden, sagsbehandlerne har om servicebehovene hos borgere og virksomheder. En pilottest viser, at brugen af PIXI-bogen kan styr-

ke kvaliteten i serviceoplevelsen, reducere
sagsbehandlingstiden
og øge arbejdsglæden for kommunens medarbejdere. Læren er, at


kommunerne landet over tilpasser deres dialog og vejledning inden for fire forskellige sagstyper.

En type af sager er *Klar-parat sager*, hvor borgere og virksomheder indsender fuldt oplyste ansøgninger. Disse borgere og virksomheder forventer, at kommunens sagsbehandling er hurtig og smidig, og at eventuelle spørgsmål umiddelbart kan afklares.

En anden type er *Vejledningssager*, hvor borgere og virksomheder opsøger kommunen, fordi de har behov for dialog og vejledning. Der er fx brug for at afklare rammerne af et projekt. Målet for kommunen er at afdække sagens reelle indhold og at sætte borgere og virksomheder i stand til at indsende en fyldestgørende ansøgning.

En tredje type er *Principisager*. Her møder kommunen borgere og virksomheder, der ikke tolker gældende regler på samme måde som kommunen. Servicebehovet for disse personer er, at de hurtigt og tilbundsgående får testet rigtigheden af forvaltningens udlægning af reglerne. Dialog og vejledning sigter på at indkredse kernen i sagen og blive enige om, hvad uenigheden består i. Herefter kan sagen enten forliges, komme til politisk behandling eller afgøres med afslag.

En fjerde type er *Obs sager*. Her skal kommunens service tilpasses situationer, hvor loven ikke overholdes, og hvor borgeren eller virksomheden ikke umiddelbart vil efterleve gældende regler. Alternativt kan der være tale om klagesager, hvor klager uretmæssigt hævder, at loven er overtrådt. I disse sager, er der typisk tale om forhold, der forudsætter retslig lovliggørelse, fysisk lovliggørelse, eller politianmeldelse. Ved klagesager vil der være tale om, at klagen skal afvises. Obs sager kræver i særlig grad en målrettet og vedholdende indsats af forvaltningen for at etablere og fastholde en dialog og vejledning, der kan tilskynde de pågældende til at få sagerne løst.

Byg og Miljø

Tilpasning til BR18

Fra 1. juli er det kun muligt at søge efter BR18, som trådte i kraft 1. januar 2018. Reglementet har skiftet struktur, og kombineret med certificeringsordningen er der behov for ændringer i Byg og Miljø.

Ændringerne implementeres pr. 1. juli, og vedrører bl.a. ansøgningstyperne, der får andre navne end dem, der blev indført i starten af 2018. Koblingen mellem ansøgninger og servicemål er også på plads, således sagerne igen lander ind i servicemålskategorierne. KOMBIT har udsendt information til superbrugerne, og fortalt om ændringerne på tur rundt i landet i uge 26. Slides fra dagene kan findes på Byg og Miljø's hjemmeside.

Modernisering af brugergrænsefladen

KOMBIT har den 25.-27. juni været på roadshow med Byg og Miljø. På dagene blev der fortalt om tilpasningerne til BR18, servicemål og kommende udvikling. Et stort udviklingspunkt er det såkaldte Moderniseringsprojekt, hvor brugergrænsefladen og brugervenligheden forbedres markant. Slides fra dagene kan findes på Byg og Miljø's hjemmeside.

Opfølgning på ændringsønsker vedr. servicemål

Siden logningen begyndte i Byg og Miljø, har mange kommuner meldt ændringsønsker ind til KOMBIT og KL. Der er nu ved at blive fulgt op på disse. Der forventes at ske tilpasninger i statistikmodulet, således det bliver mere anvendeligt i hverdagen. Fx ses der på muligheden for at sortere igangværende sager fra afsluttede sager, så det er muligt at følge sagerne løbende inden afgørelse.

BoM tal for 1. halvår 2018 offentliggøres august 2018

KL offentliggør de næste halvårstal, for perioden 1. januar til 30. juni 2018, ultimo august 2018. Herudover har DI og Dansk Byggeri valgt at bruge BoM tallene for 2017 i deres undersøgelser af kommunernes bygge- og miljøsagsbehandlingstider.

Kontakt os

Ved spørgsmål til servicemåsaftalen og udmøntningen af denne, kontakt KL:

Lone Johannsen, projektledelse, ljo@kl.dk, tlf. 3370 3374

Tom Elmer Christensen, fagansvarlig miljøgodkendelser, toec@kl.dk, tlf. 3370 3012

Kristoffer Slottved, fagansvarlig husdyrgodkendelser, ksl@kl.dk, tlf. 3370 3194

Christina L Hansen, fagansvarlig byggesager cdh@kl.dk tlf. 3370 3005

Læs mere

På hjemmesiden www.kl.dk/servicemaal vil der løbende blive opdateret med aktiviteter, informations- og inspirationsmateriale. Her er det også muligt at tilmelde sig nyhedsbrevet.