

Fra Plan til Handling er støttet af Landdistriktsmidler og Region Nordjylland.

Succeskriterier

Virksomheder er forpligtet til at anvende den kommunale sagsbehandling. Derfor bør den kommunale sagsbehandling organiseres på en måde, der gør samarbejdet hensigtsmæssigt og effektivt for virksomhederne. Dette skal ske gennem "Én Indgang til Jammerbugt Kommune". Én indgang skal samle alle de erhvervsrettede servicetiltag. Indgangen skal tage udgangspunkt i virksomhedernes behov – så må de bagvedliggende systemer rette sig ind efter det. Målet er, at god service skal have samme status som høj faglighed.

Derfor opstilles her en række succeskriterier som skal være gældende som rettesnor for både interne og eksterne målsætninger:

1. Samarbejdet mellem Én indgang og virksomhederne skal være karakteriseret ved tryghed, kvalitet, sammenhæng, fleksibilitet og stifinder-mentalitet hele vejen igennem processen
2. Virksomhederne oplever en styrket koordination af virksomhedsorienteret sagsbehandling internt og mellem forvaltningsområder – hurtig og løsningsorienteret sagsbehandling
3. At erhvervslivet får en bedre samlet oplevelse af Jammerbugt Kommunes erhvervsklima, hvilket skal kunne ses positivt på kommunens placeringer i målinger af det lokale erhvervsklima. Jammerbugt Kommune skal konkret placere sig i top 25 i DI's måling af lokalt erhvervsklima i senest 2017
4. Organisationskulturen er afgørende for virksomhedernes oplevelse af god service – derfor er der både skabt en ny organisation og der følges løbende op med udviklede servicetiltag.
5. Vi er blevet gode til at kommunikere succeshistorierne både internt og eksternt, og Jammerbugt kommune skal have opnået national opmærksomhed for sin erhvervsvenlighed
6. Vi har styrket den digitale platform – det er jo også én indgang for erhvervslivet. Der er udviklet digitale servicetiltag, der styrker serviceoplevelsen hos virksomhederne
7. Den interne proces omkring virksomhedernes henvendelse er et vigtigt succeskriterium, i virksomhedernes oplevelse af "Én indgang":
 - Et team af medarbejdere i omstillingen trænes og specialiseres til besvare alle henvendelser på "Én indgangs" hovednummer og e-mail i en call center-funktion. Et medarbejderkatalog er udarbejdet over de forskellige teams og funktioner så omstilling er let og ubesværlig
 - Omstillingen har ansvaret for at koble virksomheden med rette ambassadører – og til at guide videre i systemet hvis der skulle være ferier eller fridage.

- Målet er at simple henvendelser (enkeltstående spørgsmål) besvares inden for 24 timer.
 - Til sager af mere kompleks karakter, som fx ved udvidelser med behov for flere tilladelser eller lign., skræddersyes en handlingsplan i løbet af 7 dage, og der tilknyttes en kontaktperson. Kontaktpersonen har ansvaret for sagsbehandlingen fra første henvendelse, indtil sagen er afsluttet.
8. Kommunen har i regi af Erhvervs- og Turistrådet og ved afholdelse af forskellige virksomhedsarrangementer drøftet med erhvervslivet, hvordan det går med målsætningerne i strategien og virksomhederne oplevelse af initiativet. Strukturelle og organisatoriske ændringer med "Én indgang" står ikke alene. De er blevet fulgt op af yderligere tiltag til forbedring af virksomhedernes rammevilkår
 9. Efter implementering af Én indgang skal vi fastholde en markant dialog og være proaktive i forhold til at afhjælpe virksomhedernes behov – dette kunne eksempelvis være fremadrettede driftsamtaler som supplement til traditionelle miljøtilsyn indenfor landbruget