

**FRAPLAN  
TILHANDLING**



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

## Modul 2

Service, servicekultur og  
servicemål

## Dagens program

- 8.30 Velkommen  
Siden sidst – erfaringer fra dialogen med virksomhederne  
– hvad siger kollegerne
- 9.00 Strukturelementerne  
– Chefgruppen gør status
- 9.30 Forskellige ”ydelser” til virksomhederne – forskelligt indhold i fælles service  
Med udgangspunkt i cases – beskrives fremadrettede procedurer og service
- 11.15 Den gode aflevering



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

## Modul 2

Service, servicekultur og  
servicemål

## Dagens program

- 12.00 Frokost
- 12.45 Tovholderfunktion – hvordan skal det håndteres (2 grupper)  
En indgang (tlf/mail) – beskrivelse af overlevering til de rette (1 gruppe)
- 14.00 Hvad betyder det for os (egen afdeling) – hvordan skal vi understøtte ”en indgang” og fælles servicekultur? Hvad skal ændres og hvad skal styrkes!
- 15.00 Hjemmeopgave til næste gang
- 15.30 Tak for i dag



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

### **Case 1 - En virksomhed har brug for ordinær arbejdskraft.**

En virksomhed i Jammerbugt Kommune oplever ordrefremgang og har derfor behov for, at ansætte en person på ordinære vilkår. Derfor henvender virksomheden sig til "En indgang" og fortæller nærmere om behovet. "En indgang" informerer virksomheden om, at der vil gå max X hverdage inden der kan forventes et resultat. "En indgang" kontakter derpå Virksomhedsservice i Jobcenter Jammerbugt og forklarer virksomhedens behov.

Virksomhedsservice kontakter relevante sagsbehandlere i jobcenteret, som udsøger relevante kandidater til jobbet. Sagsbehandlerne kan i Jobcenterets IT-system søge på kompetencer og kvalifikationer og i fht. virksomhedens krav, hvilket ender ud i en liste på 7 ledige, som besidder de rette kompetencer. Sagsbehandlerne afleverer listen med de 7 personer til virksomhedsservice, som derefter kontakter virksomheden og aftaler hvorvidt selve virksomheden eller virksomhedsservice kontakter de 7 ledige mhb. at aftale en jobsamtale og evt. ansættelse i virksomheden.



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

## **Case 2 - Destinationsudvikling / Turisme**

En turistvirksomhed, forening el. lign henvender sig til VJ med ønske om hjælp til at få markedsført et arrangement, som virksomheden afholder. Medarbejderne spørger nærmere ind til arrangementet og orienterer derefter om de markedsføringsmæssige muligheder, VJ kan tilbyde. Det kan fx være opsætning af grafisk materiale (flyer, plakat) samt



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

### **Case 3 – Ansøgning om byggetilladelse**

En virksomhed har behov for noget at etablere en ny maskinhal i tilknytning til sin virksomhed, og ved det kræver en byggetilladelse. Vejledningen på [virk.dk](http://virk.dk) fortæller at ansøgning om byggetilladelse skal foregå digitalt via BOM (Byg og Miljø Portalen). Normalt sker dette helt uden direkte kontakt med en sagsbehandler, som først reagerer ved kvittering om at ansøgningen er modtaget.

Hvis ejeren af virksomheden er usikker på indholdet i sin ansøgning eller på hvordan portalen virker, og derfor ikke rigtig gjort noget ved ansøgningen, kan sagsbehandleren f.eks. fra Team Miljø, som spotter problemstillingen, henvise til en sagsbehandler i Team Byg, som (mod brugerbetaling!) kan hjælpe virksomheden med at lave sin ansøgning om byggetilladelse.



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

## Papegøjehold på Øland

Plan- og Miljøafdelingen modtog i december 2014 en skriftlig henvendelse fra en nabo til Øland Maskinforretning. Naboen var bekymret over forberedelserne til den nye papegøjepark, som blev beskrevet på facebook-siden "Os på Øland". Maskinhallen med papegøjerne og de andre fugle blev besøgt, og fremtidsdrømmene om indretning af en egentlig papegøjepark blev præsenteret og drøftet på mødet. Der var på daværende tidspunkt omkring 200 blandede papegøjer, parakitter og hønsefugle i maskinhallen.

Ejerne fortalte, at de havde søgt om medfinansiering fra LAG-puljen og havde haft besøg af Vækst Jammerbugt og en repræsentant fra LAG-udvalget. Senere fortalte ejeren også, at de havde haft besøg af en konsulent fra jobcentret, som havde fortalt om muligheden for at oprette en socialøkonomisk virksomhed.

Projektet om papegøjeparken kan ikke realiseres indenfor rammerne af den nuværende lokalplan for området. Indretningen af en papegøjepark som Fuglepark Øland, forudsætter derfor et nyt plangrundlag. Mængden af papegøjer og andre fugle i maskinhallen overskrider desuden grænserne for, hvad der umiddelbart er tilladt i byzone.

Sagen blev behandlet i Teknik- og Miljøudvalget den 9. marts 2015.

Udvalget besluttede, at give en tidsbegrænset dispensation på et år, til fugleholdet under de nuværende forhold + at der igangsættes et projekt for udvidet høring af interesseparter og afdækning af udviklingsmæssige muligheder og begrænsninger.



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder

## **Nyt madværksted i Aabybro**

Plan- og Miljøafdelingen modtog i februar 2014 en telefonisk henvendelse fra en borger, som ønskede at åbne et nyt madværksted i Aabybro. Det nye madværksted skulle kunne rumme køkken, restaurant og mad-ud-af-huset, og skulle eventuelt etableres i den gamle skole, men det kunne også godt være et andet sted i Aabybro.

Plan- og Miljøafdelingen laver en hurtig søgning, som viser at skolen ligger i et boligområde og derfor ikke umiddelbart er egnet til formålet. Manden orienteres samtidig om mulighederne for at kontakte Vækst Jammerbugt med henblik på eventuel iværksætterrådgivning. Et møde bliver aftalt med Vækst Jammerbugt.

Adresse ved personlig henvendelse: Lundbakvej 5, 9490 Pandrup

Efter mødet vender manden tilbage til Plan- og Miljøafdelingen flere gange med nye adresseforespørgsler, og efter lidt tid lykkes det at finde, en egnet placering til det nye madværksted.



En indgang  
til kommunen  
- for virksomheder