



Januar 2015

### **Bilag 3 Indsatser i Teknik- og Miljøforvaltningens Erhvervsservice i 2015-**

Erhvervsservicen i Teknik- og Miljøforvaltningen er baseret på otte overordnede indsatser. Hver indsats indeholder forskellige konkrete tiltag, der enten er sat i værk eller arbejdes på at blive udviklet og operationaliseret. En del af indsatserne er ikke finansieret, hvorfor afklaring af finansiering er nødvendig før endelig udrulning. Indsatserne vil løbende blive justeret og revurderet i forhold til løbende erfaringer og læring, samt med ny viden fra den årlige KK undersøgelse af erhvervslivets tilfredshed med kommunens service.

Nedenfor er en beskrivelse af de otte indsatsområder, som der arbejdes med på forskellig vis.

#### **Kompetenceudvikling**

Kompetenceudviklingen skal bidrage til en fælles opfattelse og kultur om, hvad god service er. Det skal gøre medarbejderne bedre i stand til at imødekomme brugernes behov og medvirke til at medarbejderne får udvidet deres værktøjskasse i forhold til at vælge de bedste redskaber i en given situation. Det kan f.eks. være afhængigt af, hvor i et sagsbehandlingsforløb kontakten er, eller hvilke behov brugeren har.

#### ***Nuværende indsatser:***

- Embedsskolen - klassisk oplæring i sagsbehandling og embedsmandsdyder.
- Servicekulturuddannelse – pilotprojekter i forvaltningen med deltagelse af medarbejdere og enhedschefer fra myndhedsområderne i samarbejde med Erhvervshuset.
- Skræddersyet kompetenceudvikling for Center for Parkering, som både indeholder elementer fra servicekulturuddannelsen samt indsatsen om bedre borgerdialog.

#### ***Planlagte indsatser og indsatser under udvikling:***

- Servicekulturuddannelse - således at ca. 40-60 medarbejdere kommer på den i 2015. Finansiering skal afklares. Skal desuden tænkes sammen med den uddannelse, der planlægges om styrket borgerdialog.
- Pilotprojekt om ”let forståelige breve”, hvor budskabet er, at forvaltningen skal være serviceerende også ved evt. afslag. Fokus vil være på byggesagsområdet, og i regi af kommunens Erhvervs- og Vækstpolitik.

#### **Erhvervshuset**

Som opfølgning på budgetaftalen for 2015 udstationerer forvaltningen to årsværk fra 1. februar 2015 fra myndhedsområdet af forvaltningen til Erhvervshuset i Københavns Kommune.

### *Nuværende indsats*

- Der er udarbejdet en faktuel ”håndbog” til Erhvervsrådet om Teknik- og Miljøforvaltningen, Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningens og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens erhvervsrettede serviceydelser, om kontaktpersoner, links til hjemmeside etc.
- De to udstationerede medarbejdere er blevet introduceret til forvaltningens erhvervsrettede myndighedsopgaver, med fokus på ansøgningsportalen til byggesagstilladelser (BOM) og erhvervsaffaldsområdet. Fokusområderne er udpeget i samarbejdet med Erhvervsrådet.

### *Planlagte indsats og indsats under udvikling*

- Der udarbejdes i første omgang konkret materiale, som skal gøre det nemmere for virksomheder at finde vej i forhold til tilladelser etc. i forhold til byggesagsområdet og åbning af cafeér/ restauranter.
- Regelmæssige møder (netværksmøder) mellem Erhvervsrådet og Teknik- og Miljøforvaltningen, så der løbende kan tages hånd om de udfordringer, der kommer i opstartsperioder, og sikre hurtig handling på evt. udfordringer
- Etablering af netværksgrupper med relevante brancher, hvor Teknik- og Miljøforvaltningen, Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Erhvervsrådet, dels kan orientere om hvad der pågår i kommunen af nye tiltag, dels at få viden fra virksomheder mv. om hvordan kommunens services opleves. Et af de første møder vil omhandle kommunens nye parkeringsprodukter overfor erhvervslivet.

### **Målinger**

Forvaltningen gennemfører løbende forskellige målinger for få et bedre billede af hvordan forvaltningens omverden og aktører oplever vores service og vores indsats. Derudover forholder vi os til de målinger, der sker i KK-regi samt DI's og Dansk Byggeri's årlige undersøgelse af tilfredshed på erhvervsområdet (landsdækkende).

### *Nuværende indsats*

- Teknik- og Miljøudvalget har vedtaget servicemål for 20 erhvervsrettede sagstyper og afrapporterer årligt på disse årligt til udvalget.
- Praksisnære målinger – som er målinger hvor vi spørger virksomheder om deres oplevelse af vores myndighedsbehandling kort efter de har fået tilladelse eller lignende fra os. Foretages i dag på byggesagsområdet.
- Erhvervsvenligmåling i KK regi – Teknik- og Miljøforvaltningen bidrager til spørgeguide.

### *Planlagte indsats og indsats under udvikling*

- Praksisnære målinger på ”miljøgodkendelser til kapitel 5 virksomheder”, forventes gennemført i 2015, såfremt der etableres finansiering hertil. Derudover overvejes det, om konceptet også skal udvides til andre typer af serviceydelser, f.eks. tilladelser indenfor jordområdet.

- Med Erhvervs- og Vækststrategien er det besluttet, at der årligt skal udarbejdes et Erhvervsbarometer. Teknik- og Miljøforvaltningen bidrager med data for vores ressortområde f.eks. status på servicemål, CO2 neutralitet og fremkommelighed.

### **Effektive sagsgange**

Forvaltningen har løbende fokus på at forbedre og effektivisere sagsgange. På byggesagsområdet er der erfaringer med systematisk brug af Lean-værktøjer og løbende fokus på produktivetsforbedringer. Erfaringerne fra byggeområdet ønskes udbredt til andre dele af Teknik- og Miljøforvaltningen. Mere effektive sagsgange vil desuden understøtte målet/ønsket om en hurtigere og mere forudsigelig sagsbehandling. Teknik- og Miljøforvaltningen har bl.a. interne LEAN-medarbejdere der kan hjælpe med procesoptimering.

### ***Nuværende indsats***

- Tidligere har byggetilladelse og godkendelse i form af en lokalplan været tidsmæssigt og organisatorisk forskudt. Pr. 1. januar 2014 er dette ændret, så kunderne tilbydes en parallel sagsbehandling af lokalplan og byggetilladelse og således, at der ikke først efter lokalplan skal søges byggetilladelse.

### ***Planlagte indsats og indsats under udvikling***

- Lokalplaner - I 2012 indførte Teknik- og Miljøforvaltningen et servicemål på 52 uger for udarbejdelse af en ny lokalplan, gældende fra vedtagelse af startredegørelse til endelig vedtagelse. Der er dog fortsat behov for at arbejde med at nedbringe sagsbehandlingstiden. I 1. kvartal 2015 skal Teknik- og Miljøudvalget drøfte yderligere indsats for nedbringelse af tiden i lokalplanprocesserne.
- Hurtigere tilsagn til alment nybyggeri - Der er lavet forskellige tiltag for at skabe en hurtigere og smidigere proces for tilsagn fra kommunen om støtte til alment nybyggeri. Blandt andet ved en forbedret, tidligere dialog med sektoren om udvikling af potentielle projekter og heraf følgende løbende screening af mulige projekter. Projekter kan indsendes til kommunen løbende, mod tidligere én gang årligt. Prækvalifikation og politisk forelæggelse sker i udgangspunktet tre gange årligt, men kan tilpasses efterspørgslen, ligesom det er muligt at fremme enkeltprojekter særskilt, hvis der er behov for hurtig handling.
- Omstillings-initiativ om produktivetsforbedringer. Det forventes, at der på tværs af alle områder med myndighedsbehandling med tiden vil kunne hentes en produktivetsstigning på 5 pct. ved hjælp af en øget fokus på procesforbedringer, samtidig med en hurtigere og mere forudsigelig sagsbehandling.

### **Dialog**

Dialog med omverdenen er en hjørnesten både i forhold til konkrete projekter og i forhold til forvaltningens myndighedsbehandling. Forvaltningen skal lytte til virksomhedernes ideer, bekymringer mv., og vise og forklare de faglige løsninger, der peges på. Dialogen er et vigtigt grundlag i forvaltningens arbejde og bidrager til at forvaltningen fremstår effektive og serviceorienteret.

### ***Nuværende indsats***

- Dialogmøder med bygherrer og rådgivere. Der holdes ca. én gang i kvartalet dialogmøder med hhv. investorer og bygherrer i branchen samt rådgivere i form af f.eks. arkitektfirmaer. Formålet er en åben og tillidsbaseret dialog, hvor branchens repræsentanter kan komme med synspunkter, forslag og kritik af den kommunale sagsbehandling på plan-, byggesags- og det bolig almene område.
- Omverdensinddragelse - fokus på byens behov.
- Dialogmøder med vigtige samarbejdspartner f.eks. HOFOR og DI for at finde konkrete løsninger på udfordringer.
- Forvaltningens Kundecenter i Njalsgade- der pågår en analyse af, om kundecentret kan udvide deres opgaveportefølje, så den udvides til at omfatte andet end byggeområdet.

### ***Planlagte indsats og indsats under udvikling***

- Bedre høringer - I forbindelse med Teknik- og Miljøforvaltningens omverdensinddragelses kompetenceudviklingsforløb i 2014 har der været en case om lovpligtige høringer. Erfaringerne fra projektet viser, at forvaltningen skal blive bedre på en række områder, f.eks. formidling af høringsmateriale samt hvordan høringer gennemføres. Også bedre partshøringer bliver en kommende indsats.
- Fortsat fokus på omverdensinddragelse – særligt på myndighedsområder, hvor der er en række formelle rammer for inddragelse
- Særligt fokus på bedre dialog med ansøgerne, på de områder hvor forvaltningen i dag ikke kan opfylde servicemål på sagsbehandlingstider. .F.eks. miljøområdet, og tilladelser indenfor jordområdet samt det almene område.

### **Forudsigelighed og forventningsafstemning**

Det ligger Teknik- og Miljøforvaltningen på sinde at virksomhederne (og borgere) ved hvad de kan forvente når de søger, de ved hvad der skal til for at få en tilladelse, hvor lang tid der går, at det er nemt at overskue sagsforløb, hvad der er de kendte skridt i en given sagsbehandling, og hvordan man kan holde sig løbende ajour om sagsbehandlingen. Der er fokus på at skabe forudsigelighed i såvel myndighedsafgørelser som i selve sagsbehandlingsforløbet. Indsatsen om forudsigelighed og forventningsafstemning skal ses i sammenhæng med indsatserne om dialog, effektive sagsgange og digitalisering af sagsgange.

### ***Nuværende indsats:***

- Løbende dialog med ansøgere, både inden og under sagsbehandling
- Oplysninger på kk.dk om servicemål for sagsbehandlingstider og hvordan der skal ansøges herunder hvilke materiale mv. der skal medsendes

### ***Planlagte/kommende indsats***

Mere systematisk dialog med ansøgere både inden og under sagsbehandling med særligt fokus på de områder hvor der via målinger (KK tilfredshedsmåling og praksisnære målinger) og/eller manglende opfyldelse af servicemål for sagsbehandlingstider bliver efterspurgt mere forudsigelighed fx jordområdet (§8 tilladelser) og miljøområdet (miljøgodkendelser og spildevandstilladelser)

## **Kommunikation**

Kommunikation er en vigtig del af vores service-indsats. Mange virksomheder møder kommunen via besøg på vores hjemmeside for at få hjælp og viden om kommunen, breve/emails fra kommunen og via diverse informationsmateriale om projekter etc. Københavns Kommunes hjemmeside er netop ved at blive omlagt så er målrettet vores brugere.

### *Nuværende indsatser*

- Omskrivning og revision af TMF's sider på kommunens hjemmeside pågår
- Udarbejdelse af pjecer og informationsmateriale sker løbende i forhold til nye tiltag som f.eks. landsdækkende ansøgningsportal på byggesagsområdet, høringer, ny administrations praksis på arrangementsområdet og lign.

### *Planlagte indsatser og indsatser under udvikling*

- Der vil i 2015 stadig være brug for at målrette erhvervs-siderne på kommunens hjemmeside med et "udefra- ind perspektiv", så virksomheder får nemmere og mere forudsigelig adgang til forvaltningens krav til ansøgningsmateriale, servicemål for sagsbehandlingstider etc.
- Pjecer og info-materiale skal fremover udarbejdes med et "udefra og ind perspektiv" – fx vil der i 2015 være øget fokus på høringer og høringsmateriale, særligt i forbindelse med byggesager, men også ved andre nye væsentlige ændringer som fx parkeringsområdet.

## **Digitalisering**

I forbindelse med Københavns Kommunes Erhvervs- og vækstpolitik lægges der op til et meget ambitiøst mål om, at alle virksomheder fra 2017 skal kunne gøre brug af digitale løsninger i 80 % af deres henvendelser til Københavns Kommune. Med en markant forøgelse af de digitale selvbetjeningsløsninger og forbedrede digitale sagsgange, vil det blive meget nemmere for virksomheder at komme i kontakt med kommunen på myndighedsområdet. Erhvervslivet vil få mulighed for at klare flere kontakter med kommunen døgnet rundt, uafhængigt af bestemte åbningstider. Finansiering af den digitale indsats udestår.

### *Nuværende indsatser*

- Erhvervsportalen – virksomheder skal i dag ansøge om gravetilladelser, tilladelser til opsætning af stilladser og containere og andre tilladelse til brug af offentlig vej og arealer f.eks. tilladelser til arrangementer via Erhvervsportalen, som giver mulighed for at virksomheden løbende kan følge sin sag
- Pr. 1. december. 2014 har kommunen tilsluttet sig den landsdækkende ansøgningsportal for byggesager (BOM), så ansøgning om byggesager alene kan foregå via denne digitale løsning.

### *Planlagte indsatser og indsatser under udvikling*

- I 2015 vil der blive udarbejdet en handleplan for hvilke digitale løsninger, der skal prioriteres, og en finansieringsplan for disse tiltag. Der er f.eks. inden digitale selvbetjeningsløsninger på miljøområdet i dag.
- På landsplan foreligger et lovforslag, som vil betyde at miljøgodkendelser af virksomheder skal koble på BOM i 2016, men der er ikke planer pt. på landsplan for øvrige sagstyper på miljøområdet.