



## Orientering

Til Teknik- og Miljøudvalget

### Forbedret virksomhedsservice i København

Med aftalen om Budget 2018, blev der nedsat en taskforce til at gennemgå virksomheders erhvervsvilkår i København, herunder samspillet med de kommunale myndigheder. Taskforcens anbefalinger førte til, at der i Budget 2019 (BR den 4. oktober 2018) (A, B, C, F, I, O og V) blev afsat midler til en ekstern undersøgelse i 2019-2020 fordelt på en for- og hovedanalyse. Deloitte har stået for denne eksterne undersøgelse og gennemførte i foråret 2019 foranalysen. Økonomiudvalget godkendte den 27. august 2019 indstilling om forbedret virksomhedsservice i Københavns Kommune og gav mandat til, at der arbejdes videre med foranalysens anbefalinger i tre spor, som er mundet ud i fire indsatsområder.

Teknik- og Miljøudvalget blev den 16. september 2019 orienteret om Økonomiudvalgets godkendelse, og herunder hvad Teknik- og Miljøforvaltningens ville arbejde videre med.

Teknik- og Miljøforvaltningens arbejde med forbedret virksomhedsservice har taget afsæt i de fire indsatsområder:

1. Udarbejdelse af tværgående strategi for virksomhedsservicen i Københavns Kommune
2. Udvikling af bedre serviceindgange og brug af kanaler i Københavns Kommune
3. Udvikling af datadrevne feedback-modeller
4. Kortlægning af lokalplaner

#### *Status på indsatsområderne*

Den tværgående strategi for virksomhedsservice i Københavns Kommune har på grund af Corona-tiltag ændret karakter og fokuserer nu på understøttende tiltag med henblik på genopretning af erhvervslivet. Dette arbejde er i proces og spiller bl.a. ind i Budget 2021.

Forvaltningens arbejde med udvikling af bedre serviceindgange og brug af kanaler for henvendelse til Københavns Kommune har konkret medført udviklingen af en investeringscase. Casen bliver forelagt Teknik- og Miljøudvalget på udvalgsmødet den 22. juni 2020 som en del af den samlede indstilling vedrørende investerings- og effektiviseringsforslag. Casen peger på potentialet i at oprette et tværgående kontaktcenter i Teknik- og Miljøforvaltningen, som skal

8. juni 2020

Sagsnr.  
2020-0101374  
Dokumentnr.  
2020-0101374-4

Bygge-, Parkerings- og  
Miljømyndighed  
Sekretariat MAB

Njalsgade 13  
Postboks 380  
2300 København S

EAN nummer  
5798009809452

drives i af Kultur og Fritidsforvaltningen og fungere som én fælles indgang for alle henvendelser på relevante områder og derved:

- sikre at Københavns Kommune her fremstår som én aktør med høj tilgængelighed
- sikre ensartet og højnet serviceniveau via et professionelt første led, som i mødet med kunden hurtigt kan afklare en stor del af de henvendelser, der sker til Teknik- og Miljøforvaltningen og
- gennem denne håndtering at sikre, at erfarne sagsbehandlere ikke bruger ressourcer på at besvare simple henvendelser om fx status på sag eller frist for aflevering af ansøgning
- give mulighed for at indsamle data om henvendelserne, som kan bruges til at målrette og kvalificere forvaltningens kommunikation med virksomheder og borgere fremadrettet

De udvalgte områder vil i første omgang være sagsområder, indenfor byggeri, miljø og byliv.

Arbejdet med de datadrevne feedback-modeller kan ske i forlængelse af oprettelsen af kontaktcenteret, da der her vil ske en systematisk indsamling af data på tværs af de ydelser, der har kontaktcenteret som indgang. Dertil vil der ske et løft af hjemmesiden i forhold til navigation, design og kommunikation, så den digitale indgang til forvaltningen bliver mere attraktiv at benytte for virksomhedernes.

Økonomiforvaltningen udarbejder et kommissorium for det videre arbejde med løft af erhvervssiderne og inddrager de relevante parter. Der indføres feedback på telefoni og digitale løsninger på tværs af erhvervsydelse med det formål at understøtte virksomheder og borgeres serviceoplevelse.

I forhold til arbejdet med lokalplaner er der udarbejdet en kortlægning af området, som er mundet ud i ni anbefalinger. Teknik- og Miljøforvaltningen er ved at udarbejde en plan for det videre arbejde med anbefalingerne, og TMU vil få forelagt en orientering herom senere i 2020

#### *Processen herfra*

Teknik- og Miljøudvalget vil blive præsenteret for investeringscasen om oprettelse af et kontaktcenter i Teknik- og Miljøforvaltningen på Teknik- og Miljøudvalgsmødet den 18. juni 2020, hvorefter investeringscasen vil indgå i forhandlingerne om budget 2021. Når der er afsat penge til oprettelsen af et kontaktcenter, vil Teknik- og Miljøudvalget blive forelagt en implementeringsplan for oprettelse af kontaktcenteret.

I forlængelse heraf vil arbejdet med bedre brug af kanaler og udvikling af feedback-modeller fortsætte. Arbejdet vil tilpasses oprettelsen af

kontaktcenteret, så implementering, dataindsamling m.m. kan sammentænkes. Arbejdet med lokalplanerne videreføres i de ni anbefalinger.

Teknik- og Miljøudvalget vil blive forelagt en status på arbejdet med forbedret virksomhedsservice ultimo 2020, når en eventuel finansiering er afklaret.

Bliver der ikke afsat penge i budgetforhandlingerne, vil Teknik- og Miljøforvaltningen se på, om pointerne fra Deloittes analyse kan finde anvendelse på anden vis. Det skal i den sammenhæng også nævnes, at der er mange andre tiltag i gang i forvaltningen, end dette for at sikre en løbende forbedring i sagsbehandling og oplevet service for borgere og virksomheder.

Hans Christian Karsten  
Vicedirektør