

Bilag 1

Afrapportering af sagsbehandlingstider på erhvervsrettede sagstyper

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Fastlæggelse og registrering af adresser	100	6 uger	3 uger	1 uge	86%	Ja	
Byggesager (Komplicerede) ¹	6500	4 uger	9 uger	5 uger	96%	Nej	Forudsætningerne for sagsbehandlingstiden er ændret idet der er kommet ca. 500 flere komplicerede sager som ikke opvejes af faldet af ukomplicerede sager med ca. 1700 stk. For 2014 tegner sig et lignende billede og forvaltningen har udarbejdet en plan for tilpasning til den øgede og mere komplekse sagsmængde.
Byggesager (Ukomplicerede) ¹	3000	1 uge	3 uger	1 uger	97%	Ja	
Ejendomsforespørgsler	10500	2 uger	1 uge	1 uge	98%	Ja	
Regulering af miljøgodkendelser af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) – Kompliceret ¹	30	12 uger	12 uger	7 uger	85%	Ja	
Regulering af miljøgodkendelser af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/risikovirksomheder (kap. 5) - Meget kompliceret ¹	5	52 uger	55 uger	10 uger	100%	Ja	
Tilladelse til spildevand (kloak) - midlertidige ukomplicerede	100	4 uger	2 uger	2 uger	86%	Ja	
Tilladelse til spildevand (kloak) - permanente komplicerede	6	52 uger	22 uger	22 uger	100%	Ja	

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Tilladelse til spildevand (kloak) - permanente ukomplicerede	20	12 uger	11 uger	6 uger	46%	Ja	
Varmeforsyning - dispensation og tilladelse	20	3 uger	4 uger	1 uge	69%	Nej	Forvaltningen vil skærpe de interne arbejdsgange og koordinering. Derudover er der fokus på dialog med eksterne parter fx HOFOR om hurtigere svar ifm. høringer. I 2014 viser foreløbige målinger at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger under servicemålet.
Behandling af § 19 ansøgninger vedr. genanvendelse af affald	8	4 uger	3 uger	3 uge	75%	Ja	
Behandling af §19 ansøgninger vedr. genanvendelse af jord	40	4 uger	6 uger	5 uger	43%	Nej	Der er udarbejdet en mere fyldestgørende vejledning til ansøgerne og forvaltningen har fokus på hurtig opsøgende dialog med ansøgere. Forvaltningen vil ligeledes gå i dialog med Region Hovedstaden om arbejdsgang. Derudover vil forvaltningen skærpe de interne arbejdsgange og koordinering. I 2014 viser foreløbige målinger, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke overholdes.
Behandling af anmeldelse om import/eksport af affald - komplicerede sager	2	4 uger	Ingen sager i 2013				
Behandling af anmeldelse om import/eksport af affald - ukomplicerede sager	40	2 uger	1 uge	1 uge	98%	Ja	
Behandling af asbestanmeldelser	385	1 uge	1 uge	1 uge	100%	Ja	

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Behandling af sager efter jordforureningslovens § 8 til byggeri på forurenede grunde	40	8 uger	11 uger	4 uger	45%	Nej	Der er udarbejdet en mere fyldestgørende vejledning til ansøgerne og forvaltningen har fokus på hurtig opsøgende dialog med ansøgere. Forvaltningen vil ligeledes gå i dialog med Region Hovedstaden om arbejdsgang. Derudover vil forvaltningen skærpe de interne arbejdsgange og koordinering. I 2014 viser foreløbige målinger at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger under servicemålet.
Forespørgsler på enkeltgrunde og olietanke	300	1 uge	1 uge	1 uge	83%	Ja	
Dispensation i henhold til "miljøregulering af visse aktiviteter" - herunder støj og støv ved anlægsarbejder	200	1 uge	1 uge	1 uge	94%	Ja	
Natbevillinger - udtalelse til politiet	600	2 uger	1 uge	1 uge	95%	Ja	
Naturbeskyttelsesloven (Dispensation)	50	30 uger	25 uger	4 uger	84%	Ja	
Tilladelse til A-boringer - ukomplicerede	60	2 uger	3 uger	2 uge	50%	Nej	Forvaltningen vil 2014 vil vi dels synliggøre og skærpe hvornår en sag er kompliceret og ukompliceret. Derudover vil vi præcisere administrationsgrundlaget. Derved forventer vi, at kunne reducere antallet af ukomplicerede sager som overskrider servicemålet væsentligt. I 2014 viser foreløbige målinger at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ligger under servicemålet.
Tilladelse til A-boringer - komplicerede	60	4 uger	4 uger	4 uge	84%	Ja	
Tilladelse til fysiske	2	4 uger	Ingen sager i 2013				

Sagstype	Årligt antal sager	Service-mål 2013	Bruttotid	Nettotid	Målopfyldelse i 2013	Efterlever servicemål ultimo 2013	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
	Cirka antal	Bruttotid uger	Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	
vandløbsreguleringer samt hydrauliske omlægninger for eksisterende vandløb							
Tilladelse til regulering af grundvandsressourcen	10	4 uger	2 uger	2 uge	100%	Ja	
Tilladelse til udledning (Recipient)	60	12 uger	8 uger	3 uger	71%	Ja	
Erhvervslicenser	1000	1 uge	1 uge	1 uge	100%	Ja	
Erhvervsperiodekort	2500	1 uge	1 uge	1 uge	100%	Ja	
Tilladelse til brug af byens rum i forbindelse med arrangementer/events (reservation)	2300	2 uger	2 uger	2 uge	80%	Ja	
Tilladelse til filmoptagelser	430	2 uger	1 uge	1 uge	100%	Ja	
Tilladelse til mobilt gadesalg	450	2 uger	3 uger	3 uge	50%	Nej	I 2013 er der indført en ny gadesalgsordning, som betyder, at forvaltningen for Indre By afholder en årlig ansøgningsrunde, som skaber en stor sagsmængde på en gang. For tilladelser i resten af byen er ordningen som den har været hidtil, dvs. løbende ansøgninger. Det er ikke muligt at overholde målet for Indre By, grundet den store sagsmængde der kommer på en gang. Forvaltningen vil derfor ligge op til revideret mål for Indre By. På ansøgningsrunden for mobilt gadesalg til tilladelser til Indre by + parker i april 2014 havde forvaltningen 167 ansøgninger, og gav 39 tilladelser og meddelte 128 afslag på fem dage.
Tilladelse til opsætning af skilte og bannere (fx stilladsreklame)	120	6 uger	1 uge	1 uge	100%	Ja	
Tilladelse til skilte og vareudstillinger foran butikker	2700	6 uger	2 uger	2 uge	97%	Ja	

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Tilladelse til stade- og salgspladser	125	4 uger	8 uger	5 uger	33%	Nej	Der er sket et skift i måden som ledige stadepladser tildeles på. Der foretages en mere grundig vurdering af hvilken stadeholder, herunder hans koncept, der er mest kvalificeret til at drive stedet. Alle relevante ansøgere interviewes inden der træffes afgørelse. Dette har vist sig mere tidskrævende og har krævet en nøjere planlægning af hele forløbet fra annoncering til afgørelse. I 2014 er der allerede indført en nøjere planlægning af annoncerings og tildelingsproceduren og derfor forventes en kortere sagsbehandlingstid. På stadetilladelser har forvaltningen haft to annonceringer, som begge er blevet ekspederet på 5 uger. En væsentlig forbedring i forhold til 2013, men ikke helt nede på målet på 4 uger. En nøjere planlægning af annonceringen vil få tiden ned under 4 uger.
Tilladelse til udendørsservering - 1. kvartal	800	4 uger	Ikke målt i 2013				
Tilladelse til udendørsservering - 2.-4. kvartal	800	2 uger	1 uge	1 uge	90%	Ja	
Tilladelse til gravninger	10000	1 uge	1 uge	1 uge	93%	Ja	
Tilladelse til opstilling af stilladser og containere	10000	1 uge	1 uge	1 uge	98%	Ja	
§ 37b - individuel kollektiv råderet - godkendelse af visse forbedringsarbejder i almene boligafdelinger (teknisk/administrativ behandling, godkendelse)	40	12 uger	8 uger	8 uger	85%	Ja	

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end service-mål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Afgørelse af budget-, regnskab- og § 37b tvister typisk mellem boligafdeling og boligorganisation (administrativ behandling, herunder høring, afgørelse)	6	8 uger	11 uger	11 uger	44%	Nej	Der er indført ny praksis for afgørelse af tvister, som betyder at tvisten sendes i høring hos afdelingsbestyrelser, hvilket betyder at sagsbehandlingstiden forøges med 3-4 uger. Fremover vil der ske en løbende evaluering af sagsbehandlingstiden, herunder en vurdering af hvorvidt sagerne skal være fuldt oplyste, før tidsregistreringen sættes i gang. Vi arbejder løbende med at effektivisere interne processer og vil desuden arbejde for at synliggøre, hvad vores kunder skal levere for at opnå en hurtigere sagsbehandling. Her tænkes fx på standardisering af interne arbejdsgange, kundevejledning på hjemmesiden og skemativering af ansøgninger. Forvaltningen har i 2014 haft en sag, og den overholdt mål for sagsbehandlingstid.
Byggeregnskab for mindre renoveringer og § 37b (teknisk/administrativ behandling, godkendelse)	30	8 uger	6 uger	6 uger	94%	Ja	
Garantistillelse for almene boligafdelingers optagelse af realkreditlån (indstilling til TMU, tilbagesendelse af garantierklæring)	20	16 uger	20 uger	20 uger	71%	Nej	Sager med garantistillelse har forskellig kompleksitet, hvilket medfører en spredning i sagsbehandlingstiderne. For en del sager medfører indhentning af yderligere materiale/dokumentation længere sagsbehandlingstider. Desuden har mange nybyggeri- og renoveringssager medført en stigende sagsmængde. Vi arbejder løbende med at effektivisere interne processer og vil desuden arbejde for at synliggøre, hvad vores kunder skal levere for at opnå en hurtigere sagsbehandling. Her tænkes fx på standardisering af interne arbejdsgange, kundevejledning på hjemmesiden og skemativering af

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
							ansøgninger. Forvaltningen har i 2014 haft seks sager, hvoraf de fem har overholdt mål for sagsbehandlingstid
Godkendelse af anlægsøkonomi for nybyggeri og renovering af almene boliger - skema B (teknisk/administrativ behandling, skema B tilsagn)	15	8 uger	13 uger	13 uger	36%	Nej	Skema B sagerne har forskellig kompleksitet, hvilket medfører en spredning i sagsbehandlingstiderne. For en del sager medfører forhandlinger (mellem kommune, boligorganisation og grundejer) og indhentning af yderligere materiale/dokumentation længere sagsbehandlingstider. Desuden har mange nybyggeri- og renoveringssager medført en stigende sagsmængde. Vi arbejder løbende med at effektivisere interne processer og vil desuden arbejde for at synliggøre, hvad vores kunder skal levere for at opnå en hurtigere sagsbehandling. Her tænkes fx på standardisering af interne arbejdsgange, kundevejledning på hjemmesiden og skemativering af ansøgninger. Forvaltningen har i 2014 haft tre sager, og de to har overholdt mål for sagsbehandlingstid
Godkendelse af byggeregnskab for nybyggeri og renovering af almene boliger - skema C (teknisk/administrativ behandling, skema C tilsagn)	15	40 uger	21 uger	21 uger	89%	Ja	
Henvendelse fra borgere om boligorganisation/boligafdeling (administrativ behandling, udtalelse)	75	12 uger	10 uger	10 uger	96%	Ja	
Mindre renoveringssager (teknisk/administrativ behandling, godkendelse)	40	12 uger	10 uger	10 uger	82%	Ja	

Sagstype	Årligt antal sager Cirka antal	Service-mål 2013 Bruttotid uger	Bruttotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Nettotid Gennemsnitligt antal påbegyndte uger	Målopfyldelse i 2013 Andel sager gennemført hurtigere end servicemål	Efterlever servicemål ultimo 2013 Ligger gennemsnitlig sagsbehandlingstid under servicemål	Forklaring – manglende målopfyldelse i 2013 + foreløbig status pr. 1. maj 2014
Tilladelse til omlægning af lån i almene boligafdelinger (administrativ behandling, godkendelse)	75	4 uger	5 uger	5 uger	82%	Nej	Låneomlægninger har forskellig kompleksitet, hvilket medfører en spredning i sagsbehandlingstiderne. For en del sager medfører indhentning af yderligere materiale/dokumentation længere sagsbehandlingstider. Vi arbejder løbende med at effektivisere interne processer og vil desuden arbejde for at synliggøre, hvad vores kunder skal levere for at opnå en hurtigere sagsbehandling. Her tænkes fx på standardisering af interne arbejdsgange, kundevejledning på hjemmesiden og skemativering af ansøgninger. Forvaltningen har haft 17 sager med låneomlægninger i 2014, hvoraf de seks overholder servicemålet. Dvs. 35 pct. Det forventes, at de kommende sager i 2014 overholder servicemålet.
Tilsagn til nybyggeri og renovering af almene boliger - skema A (teknisk/administrativ behandling, indstilling til BR, skema A tilsagn)	15	24 uger	15 uger	15 uger	93%	Ja	
Lokalplaner	34	52 uger	56 uger	56 uger	58%	Nej	I 2013 blev der i alt udarbejdet 12 lokalplaner efter 52-ugers planproces. Af de 12 lokalplaner blev 7 udarbejdet inden for servicemålet på 52 uger. De 5 øvrige havde en lidt længere proces grundet forskellige faktorer fx ændringer ifm. politisk behandling og/eller udskydelse af sagen, arkitektkonkurrence etc. I 2014 er der pt vedtaget 1 lokalplan i 1. kvartal 2014. Sagsbehandlingstiden var 14½ måned og dermed længere end de 52 uger. Dette skyldes, at sagen måtte i fornyet 8 ugers fordi det første høringsområde var for snævert. Sagen var desuden i supplerende høring på grund af ændringer af projektet.

