



KØBENHAVNS KOMMUNE

Teknik- og Miljøforvaltningen

Københavns Erhvervsservice

NOTAT

03-05-2013

Sagsnr.
2013-77710

Dokumentnr.
2013-356845

Sagsbehandler
Tina Kirk Larsen

Bilag 1

Afrapportering på mål fra Budget 2012 om erhvervslivets tilfredshed og sagsbehandlingstider for erhvervsrettede myndighedsopgaver

I dette bilag afrapporteres på følgende mål fra Budget 2012:

- Årlig fremrykning på minimum 10 pladser til Københavns Kommune på D.I.'s rangliste "Lokalt Erhvervsklima".
- Erhvervslivets tilfredshed er forbedret med 10% i 2012 med forventning om yderligere stigning i de efterfølgende år.
- Sagsbehandlingstiden er reduceret med 10% ved udgangen af 2012 med forventning om yderligere reduktioner i de efterfølgende år
- Sagsbehandlingstid for byggesager: Lette sager skal max tage 1 uge, mere komplicerede sager max 4 uger, målt fra den dag virksomheden indsender ansøgningen. I sager som er for komplicerede til at falde inden for dette servicemål, skal virksomheden senest en uge efter ansøgning have en dato for afsluttet sagsbehandling.
- For andre sagstyper end byggesager fremlægger Teknik- og Miljøudvalget et forslag til sagsbehandlingstider inden udgangen af 2011 (servicemål blev vedtaget af TMU 6. februar 2012).

Dansk Industris liste Lokalt Erhvervsklima

Mål: Årlig fremrykning med 10 pladser

Målopfyldelse – fremrykning med 10 pladser på DI's liste "Lokalt Erhvervsklima"

- København rykkede 9 pladser frem fra 2011 til 2012 (fra nr. 79 til nr. 70). Målet om at rykke 10 pladser blev dermed næsten nået.

Uddybning af målopfyldelsen

DI offentliggjorde den 5. september 2012 for 3. år i træk undersøgelsen "Lokalt Erhvervsliv 2012". Københavns Kommune blev i 2012 placeret som nr. 70, efter en placering som nr. 79 i 2011 og nr. 83 i 2010. I alt er 96 ud af landets 98 kommuner blevet bedømt.

Ligesom de andre år ligger der en helt særlig udfordring for København i det store spænd mellem undersøgelsens rent faktuelle opgørelse af kvaliteten af de kommunale rammevilkår (hvor Københavns Kommune er placeret som nr. 20) og virksomhedernes subjektive oplevelse af erhvervsvenligheden (placering som nr. 73).

I budget 2012 blev det på baggrund af de tidligere DI-undersøgelser og anbefalingerne fra Copenhagen Business Task Force besluttet at etablere Københavns Erhvervsservice (KES) som én indgang for erhvervslivet. KES har siden åbningen den 1. april 2012 igangsat et omfattende arbejde med udvikling af erhvervsservicetilbud, herunder én indgang for virksomheder. Denne indsats viser sig nu i den forbedrede placering i DI's undersøgelse. Der er således skabt et momentum og igangsat en indsats, der kan bygges videre på med yderligere forbedringer i forhold til dialog og kommunikation med virksomheder.

Der henvises i øvrigt til den samlede rapport for undersøgelsen, der ligger på DI's hjemmeside: <http://di.dk/le12/Pages/forsiden.aspx>

Overordnede resultater

Undersøgelsen er inddelt i 11 kategorier, hvor kategorien "Overordnet vurdering af erhvervsvenlighed" (ét enkelt spørgsmål) vægtes med $\frac{1}{3}$. Kategorien "Kommunale rammevilkår" er baseret på officielle statistiske indikatorer (herunder ændringen i procentpoint de sidste 3 år) og vægtes med $\frac{1}{3}$. De resterende 9 kategorier er baseret på respondenternes tilfredshed med den kommunale indsats inden for de 9 kategorier og vægtes samlet med $\frac{1}{3}$. Skemaet nedenfor viser opnåede resultater i de 11 kategorier siden 2010.

Område	2010	2011	2012
Samlet placering	83	79	70
Overordnet vurdering af erhvervsvenlighed	88	76	73
Kommunale rammevilkår	20	52	20
Infrastruktur og transport	57	44	49
Arbejdskraft	32	42	56
Kommunal sagsbehandling	83	93	81
Skatter, afgifter og gebyrer	70	90	86
Fysisk planlægning	80	71	74
Brug af private leverandører	75	83	81
Kommunens image	55	39	28
Kommunens velfærdsservice	95	93	94
Information og dialog med kommunen	89	90	82

- Farvekoder: Grøn = fremgang og rød = tilbagegang i forhold til 2011.

Københavns Kommune er gået 9 pladser frem i den samlede placering i forhold til 2011-undersøgelsen.

Københavns Kommune placerer sig bedst i kategorierne ”Kommunale rammevilkår” og ”Kommunens image”. Sidstnævnte kategori dækker over tilfredsheden med kommunens evne til at fastholde og tiltrække nye virksomheder og kommunens evne til at fastholde og tiltrække nye borgere.

Københavns Kommune placerer sig i midterfeltet inden for kategorierne ”Arbejdskraft” og ”Infrastruktur og transport”.

Inden for de resterende 7 kategorier ligger Københavns Kommune i den tungere ende af skalaen. Der er derfor særlig plads til forbedring indenfor områderne ”Kommunal sagsbehandling”, ”Skatter, afgifter og gebyrer”, ”Fysisk planlægning”, ”Brug af private leverandører”, ”Kommunens velfærdsservice” og ”Information og dialog med kommunen”.

Indsatser for yderligere fremgang på DI's liste

Initiativer med formål at sikre end bedre placering fremover er forankret på tværs af forvaltningen. Udvalgte initiativer og fokusområder fremgår under afsnittet om erhvervslivets tilfredshed herunder.

Erhvervslivets tilfredshed

Mål: Erhvervslivets tilfredshed er forbedret med 10% i 2012 med forventning om yderligere stigning i de efterfølgende år.

Målopfyldeelse – forbedring af erhvervslivets tilfredshed med 10% i 2012

- Erhvervslivets tilfredshed blev forbedret med 14% i 2012 og målet om 10% forbedring blev dermed nået.
- Tilfredsheden steg fra 44% som var tilfredse eller meget tilfredse i april 2012 til 50% i januar 2013. Det svarer til 6 procentpoint og en procentuel fremgang på 14%.

Uddybning af målopfyldeelsen

Erhvervslivets tilfredshed med Københavns Kommune blev første gang målt ved en baselineundersøgelse i april 2012 og en opfølgende måling blev foretaget i januar 2013.

Herunder fremhæves væsentlige konklusioner og anbefalinger fra undersøgelsen 2013 og disse kobles til kommunale indsatser for fortsat øget tilfredshed blandt erhvervslivet.

Der henvises i øvrigt til den samlede tekstrapport på undersøgelsen, som kan ses på kommunens hjemmeside via dette link:

http://kk.sites.itera.dk/apps/kk_pub2/pdf/1013_OPkuJPfh38.pdf.

Tilfredshedsundersøgelsen 2013 omfatter 599 københavnske virksomheder fra 11 forskellige brancher. Der er gennemført min. 50 interviews indenfor hver branche. Undersøgelsen er gennemført af udarbejdet af analysebureauet Megafon.

Overordnede resultater

- 50 % af virksomhederne er tilfredse eller meget tilfredse med kommunens indsats og service overfor erhvervslivet i kommunen.
- Det svarer til en fremgang på 14 % i forhold til undersøgelsen i 2012. Der var opsat en målsætning om en fremgang på 10 %, som derved er mere end opfyldt.
- 25 % af virksomhederne er utilfredse eller meget utilfredse med kommunens service og indsats overfor erhvervslivet. I 2012 var 30 % af virksomhederne utilfredse eller meget utilfredse.
- 20 % af de adspurgte virksomheder kender til eller har hørt om Københavns Erhvervsservice. Den strategiske indsats, der har som mål at gøre forvaltningen til en ”servicerende myndighed” har som mål at brede kendskabet om Københavns Erhvervsservice endnu bredere ud.
- 40 % af virksomhederne vurderer i høj grad eller meget høj grad, at kommunen er professionel og serviceminded.
- Tilfredsheden er størst blandt virksomheder, der reelt har haft kontakt med kommunen.

- Manglende dialog med virksomhederne om netop deres behov går igen i tre ud af de fem områder, som virksomhederne er *mindst* tilfredse med. Det drejer sig om dialog med både kommunale politikere, embedsmænd og kommunen som helhed.¹

Resultater på udvalgte områder

Adgang til kommunen

- 31 % af virksomhederne vurderer, at det i høj grad eller meget høj grad er let at komme i kontakt med den rette person i kommunen. Dette tal er uændret i forhold til undersøgelsen fra 2012.
- 34 % vurderer, at det i mindre grad eller slet ikke er nemt. Her er der sket en positiv udvikling siden undersøgelsen i 2012, hvor 43 % vurderede, at det slet ikke eller i mindre grad var nemt at komme i kontakt med den rette person.
- 87 % af virksomhederne vurderer i høj grad eller meget høj grad, at det er vigtigt og at der er let adgang til rette person i kommunen.

Kommunikation og dialog

- Ca. 25 % af virksomhederne oplever, at der er kommunikation med henholdsvis kommunale politikere, embedsmænd og kommunen som helhed om netop deres virksomheds behov.²
- Ca. 80 % af virksomhederne vurderer i høj eller meget høj grad, at dialog med både politikere, embedsmænd og kommune er vigtigt.³

Sagsbehandling

Der er blevet spurgt ind til sagsbehandling på henholdsvis **tilladelser til brug af offentlig vej, miljøområdet, byggerområdet** samt

I forhold til sagsbehandling af tilladelser til brug af offentlig vej vurderer virksomhederne følgende:

- 47 % af virksomhederne oplever, at de i høj eller meget høj grad får hurtig sagsbehandling.
- 68 % af virksomhederne oplever, at de i høj eller meget høj grad får kompetent sagsbehandling.

På miljø- og byggerområdet fordeler svarerne sig som følger:

- Henholdsvis 32% (miljø) og 35% (byggeri) af virksomhederne oplever at de i høj eller meget høj grad får hurtig sagsbehandling.
- Henholdsvis 43 % (miljø) og 46 % (byggeri) oplever i høj grad eller meget høj grad, at de har fået en kompetent sagsbehandling.

¹ De to øvrige områder, hvor der er mindst tilfredshed, er kommunens inddragelse af erhvervslivet i planlægningen af byens erhvervsudvikling samt hvor let det er komme rundt i København med privat eller offentlig transport.

² Henholdsvis 25 %, (kommunale politikere) 24 % (embedsmænd) og 25 % (kommunen som helhed).

³ Henholdsvis 82 % (kommunale politikere), 79 % (embedsmænd) og 79 % (kommunen som helhed).

Kobling mellem resultater fra Megafon og DI og indsatser i TMF-regi

Resultaterne fra DI og Megafons undersøgelser korresponderer med den strategiske indsats, Teknik- og Miljøforvaltningen i forvejen arbejder på. En strategisk indsats, der har som mål at gøre forvaltningen til en ”servicerende myndighed”. Herunder følger udvalgte initiativer, der adresserer undersøgelsesresultater og anbefalinger.

Kommunikation om Københavns Erhvervsservice og én indgang

Med Københavns Erhvervsservice er der etableret én indgang for erhvervslivet. Det budskab skal ud til virksomhederne i kommunen. Derfor arbejdes der i forvaltningen på at styrke kommunikationen af erhvervsrettede servicetiltag yderligere. Herunder afholdelse af den årlige kampagne ’Københavns Erhvervsuge’ i uge 16 og øget presseindsats vedr. erhvervshistorier.

Øget digitalisering i sagsbehandlingen

Digitaliseringsindsatsen spiller en væsentlig rolle i dels videreudviklingen af ’én indgang’ og en mere effektiv sagsbehandling. Derfor arbejder forvaltningen målrettet på at implementere digitale selvbetjeningsløsninger på relevante sagstyper.

Digitaliseringen foretages således, at brugeren oplever højere grad af overskuelighed samtidig med at sagsflowet i forvaltningen og mellem forvaltninger/eksterne parter forenkles. På nuværende tidspunkt arbejdes der på at implementere første udgave af en digital ansøgningsportal, der kan håndtere sagstyper fra hhv. Center for Trafik og Københavns Erhvervsservice.

Desuden er det i dag muligt at håndtere visse byggesager 100% digitalt. Fra 2014 vil dette bredes ud til alle typer byggesager – om end ikke alle sager kan behandles digitalt fra begyndelsen.

Mere og bedre dialog mellem virksomheder og kommunen

Dialog med erhvervslivet er højt prioriteret. Derfor arbejdes der i forvaltningen på aktiviteter, der forbedrer virksomhedernes dialog med både politikere, embedsmænd og kommunen som helhed. Herunder implementering af systematisk dialog med virksomhederne og afholdelse af årlige stormåder med erhvervslivets repræsentanter.

Reduktion i sagsbehandlingstider – servicemål

Sagsbehandlingstider er ligeledes et område med høj prioritet. Nærmere information om disse indsatser findes i afsnittet nedenfor.

Ændring af model for opkrævning af affaldsgebyr

Affaldsgebyret er et tilbagevendende tema i dialogen med virksomhederne og repræsenterer dels et punkt for utilfredshed og dels en administrativ byrde. Derfor arbejder forvaltningen på at ændre opkrævningen i en mere hensigtsmæssig retning. Dette forudsætter dog ændringer i national lovgivning, hvorfor resultatet af dette arbejdes ikke kendes på nuværende tidspunkt.

Reduktion af sagsbehandlingstiden

Mål: Sagsbehandlingstiden er reduceret med 10% ved udgangen af 2012 med forventning om yderligere reduktioner i de efterfølgende år

I relation til målet om at reducere sagsbehandlingstiden med 10% i 2012, har forvaltningen fokuseret på de sagstyper, som har 50 eller flere sager årligt. Dels fordi der rent volumenmæssigt er størst forbedringspotentiale på disse sagstyper og dels fordi den større volumen giver et bedre grundlag for at vurdere udviklingen inden for relativt kort tid (fra marts til december). Der er endvidere fokuseret på udviklingen i den samlede oplevede sagsbehandlingstid fra en ansøgning første gang modtages i kommunen til en afgørelse foreligger (bruttotiden), hvilket medfører, at en ændring vil slå relativt mindre igennem, end hvis der kun var målt på den tid, kommunen selv er herre over sagen (nettotiden).

Målopfyldelse – 10% reduktion i sagsbehandlingstid i 2012

Udviklingen er vurderet på den gennemsnitlige samlede sagsbehandlingstid (bruttotiden) og på sagstyper med min. 50 sager årligt.

- For 6 sagstyper, som tilsammen udgør ca. 27% af det samlede antal sager, er der reduceret med ml. 20 og 50% (og dermed over 10%).
- For 3 sagstyper, svarende til ca. 12% af alle sager, er der reduceret med 6 til 9 %.
- For 4 sagstyper, svarende til ca. 33% af alle sager, er sagsbehandlingstiden uændret. Størstedelen af sagerne har en sagsbehandlingstid på 2 dage, hvorfor fastholdelse af denne, må betragtes som tilfredsstillende.
- For 3 sagstyper, svarende til ca. 11%, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid steget. Det bemærkes, at den største af disse sagstyper vedrører en stigning fra 3 til 4 dage.
- For 10 af sagstyperne, svarende til i alt ca. 17% af sagsvolumen, har det ikke været muligt at opføre en valid procentuel udvikling i sagsbehandlingstiden fra marts – december 2012.

Som det fremgår af ovenstående, kan der ikke konkluderes entydigt på det overordnede mål om reduktion af sagsbehandlingstiden med 10%. Det skyldes flere faktorer:

- Hovedårsagen er at en række sagstyper har et lille og/eller meget varierende sagsflow, hvorfor det var svært at lave en retvisende måling baseret på stikprøve på én måned, som baseline målingen var baseret på.
- Sæsonudsving for nogle sagstyper gør det svært at sammenligne marts med december.

- Fraværet af fast målepraksis forud for budget 12, og anvendelsen af flere forskellige systemer, som ikke giver lige gode muligheder for at registrere sagsbehandlingstiden, har for en del sagstyper medført usikkerheder og udfordringer med at få foretaget sammenlignelige målinger.

Fremadrettet vil en årlig statusmåling baseret på en population af sager for et helt år, i højere grad gøre det muligt at følge udviklingen i sagsbehandlingstiden fra år til år.

Forvaltningens vurdering af resultatet

For de sagstyper hvor udviklingen har været målbar, vurderer forvaltningen generelt at resultatet er positivt, og hæfter sig særligt ved, at der kan konstateres en vældig positiv udvikling for flere af de sagsområder, hvor der de senere år er arbejdet målrettet med sagsbehandlingstiden. Det gør sig fx gældende for byggesager og for lokalplaner. Set i det lys, har forvaltningen positive forventninger til udviklingen af sagsbehandlingstider fremover.

Indsatser for yderligere reduktioner fremover

Med baggrund i sagsbehandlingstiden for de erhvervsrettede myndighedsopgaver ultimo 2012 og en vurdering af sagsområdernes reduktionspotentiale, deres volumen og forvaltningens/fagområdernes viden om brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden har forvaltningen identificeret en række indsatsområder for yderligere reduktioner i 2013 og ind i 2014. Det drejer sig om nedenstående sagsområder:

Sager med særlig indsats for fremtidig reduktion i sagsbehandlingstid

- **Byggesager:** Der er igangsat flere initiativer, som skal bidrage til at nedbringe den oplevede tid (bruttotiden).
- **Lokalplaner:** Der arbejdes på fortsat nedbringelse af den samlede tid og på at en større del af den indledende proces inddrages i den del af sagsbehandlingen, der måles (og dermed indirekte også en nedbringelse af den oplevede tid).
- **Miljøsager:** Der er fastsat konkrete reduktionsmål for en følgende miljøsager:
 - §19/Affald: fra 5 til 4 uger i 2013
 - §19/Jord: fra 5 til 4 uger i 2013
 - § 8 vedr. byggeri på forurenede grunde: fra 9 til 8 uger i 2013
 - Varmeforsyningssager: fra 6 til 3 uger i 2013
 - Regulering af grundvandsressourcen: nedbringe sagsbehandlingstiden til 4 uger
 - Spildevandstilladelser: reducere så servicemålene overholdes (inddelt i flere)
- **Ejendomsforespørgsler:** digitalisering i efteråret 2013 forventes at give en betydelig reduktion i sagsbehandlingstid.
- **Bylivssager:** Tilladelser til skilte og bannere samt Tilladelse til skilte og vareudstillinger forventes reduceret fra 6 til 2 uger i 2014 ved tilkobling til digital ansøgningsportal.

Servicemål for sagsbehandlingstiden på erhvervsrettede myndighedsopgaver

Mål:

- *For byggesager:* Lette sager skal max tage 1 uge, mere komplicerede sager max 4 uger, målt fra den dag virksomheden indsender ansøgningen⁴. I sager som er for komplicerede til at falde inden for dette servicemål, skal virksomheden senest en uge efter ansøgning have en dato for afsluttet sagsbehandling.
- *For andre sagstyper end byggesager* fremlægger Teknik- og Miljøforvaltningen et forslag til sagsbehandlingstider inden udgangen af 2011.

Målopfyldeelse – servicemål for sagsbehandlingstiden 2012 (målt ultimo 2012)

Målopfyldeelse er vurderet på baggrund af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager ultimo 2012.

- For byggesager er servicemålene for både lette og mere komplicerede sager overholdt.
- 26 sagstyper, svarende til 89% af det samlede antal sager, overholder servicemålene.
- 12 sagstyper, svarende til knap 1% af det samlede antal sager, overholder ikke servicemålene. Det bemærkes at alle servicemålene på nær byggesager er vurderet på bruttotiden⁵, selvom en del af sagerne oprindeligt fra fagområdets side har været defineret som et mål for nettosagsbehandlingstiden⁶.
- For 8 sagstyper, svarende til ca. 10% af alle sager, har der ikke være tilstrækkeligt antal sager eller retvisende målinger til at vurdere om servicemålene efterleves.

Uddybning af resultatet

TMU vedtog 6. februar 2012 en række servicemål for de erhvervsrettede myndighedsopgaver i forvaltningen. I slutningen af 2012 har Teknik- og miljøforvaltningen gennemført måling af sagsbehandlingstiden for forvaltningens egne sagsområder samt indhentet tal for de øvrige forvaltningers erhvervsrettede myndighedssager. Resultatet for de enkelte sagstyper fremgår af skema længere nede.

Langt de fleste af sagstyperne vedrører TMF's område og de tæller samlet set i alt ca. 53.000 sager om året. I forhold til de øvrige forvaltningers erhvervsrettede

⁴ Dog præciseret i ØU-beslutning fra 15. juni 2010 om Fast Track, at der for byggesager er tale om tiden fra en fyldestgørende ansøgning er modtaget.

⁵ Det vil sige den samlede tid fra en ansøgning modtages til en afgørelse er afgivet, inklusiv den tid der bruges på at sende sagen i eventuel høring, at indhente supplerende oplysninger mv.

⁶ Det vil sige den tid kommunen selv er herre over sagen, altså tiden eksklusiv eventuelle høringer, indhentning af supplerende oplysninger mv.

myndighedsopgaver afventer Københavns Erhvervsservice fortsat målinger fra BIF, mens målinger fra ØKF og KFF er medtaget i opgørelsen.

For nogle sagstyper vedrører målingerne kun sager afsluttet i november og/eller december 2012, mens målingerne for andre sagstyper er totalmålinger af alle sager fra marts til december 2012, idet antallet af sager eller sagernes karakter gør, at der ikke kan gives et retvisende billede af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved at fokusere på en enkelt måned eller to.

For alle sagstyper er det den *gennemsnitlige* sagsbehandlingstid, der er opgjort og som vurderes i forhold til det opstillede servicemål. Sagsbehandlingstiden er opgjort som både bruttotid (den samlede tid der går fra kommunen modtager en ansøgning første gang til ansøger får en afgørelse) og nettotid (den tid vi i kommunen selv er 'herre' over sagen), men selve målopfyldelsen er vurderet på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden, hvilket ligger i tråd med den definition af servicemål, som blev vedtaget af TMU 6. februar 2012. Dette gælder dog ikke byggesager, hvor sagsbehandlingstiden er defineret som tiden fra modtagelse af en fyldestgørende ansøgning, jf. tidligere beslutning i Økonomiudvalget⁷.

Sagsbehandlingstiden er omregnet fra antal arbejdsdage til hele påbegyndte uger.

Se samlet skema herunder med de målte sagsbehandlingstider ultimo 2012.

⁷ For byggesager blev sagsbehandlingstiden fastsat direkte i Budget 12, og var udtryk for en stramning af tidligere politisk vedtagne mål for sagsbehandlingstiden på byggesager (Fast Track indstilling vedtaget af ØU 15/6-2010). Her var forudsætningen for målet, at der var tale om sagsbehandlingstiden i *antal arbejdsdage brugt på sagsbehandling fra dato for modtagelse af fyldestgørende ansøgning*.

Oversigt over servicemål 2012 og statusmåling ultimo 2012 – sagsbehandlingstider for erhvervsrettede myndighedsopgaver

For alle mål er målopfyldelsen vurderet på baggrund af den samlede tid fra kommunen modtager ansøgning til en afgørelse gives (bruttotiden). Dette gælder dog ikke for byggesager, som er vurderet tiden fra modtagelsen af fyldestgørende ansøgning⁸.

Sagstype	Forvaltning	Service-mål 2012 Vejl. Sagsbehandlingstid (uger)	Måling ultimo 2012 - Bruttotid	Måling ultimo 2012 - Nettotid	Efterlever servicemål ultimo 2012
Jobrotation (§§ 97 og 98a-98b)	BIF	4 uger	Afventer	Afventer	-
Støtte til mentorfunktion (§§ 78-81)	BIF	4 uger	Afventer	Afventer	-
Tilskud til opkvalificering m.v. ved ansættelse uden løntilskud (§§ 99-100)	BIF	4 uger	Afventer	Afventer	-
Byggesager (Ukomplerede)	TMF	1 uge	2 uger	1 uge	JA
Byggesager (Komplerede)	TMF	4 uger	8 uger	4 uger	JA
Ejendomsforespørgsler	TMF	2 uger	2 uger	2 uger	JA
Fastlæggelse og registrering af adresser	TMF	2 uger	4 uger	1 uge	NEJ
Københavns Boligkommission: Hastesager	TMF	5 uger	13 uger	11 uger	NEJ
Tilsagn til nybyggeri (Godkendelse af projekt, licitation og byggeregnskab)	TMF	26 uger	Ikke målt	Ikke målt	-
Tilsyn med kollegier (Godkendelse af budget og regnskab)	TMF	4 uger	8 uger	Tom	NEJ
Tilsyn med støttet byggeri (Tilladelser til ændringer, salg, køb mv.)	TMF	10 uger	2 uger	Tom	JA
Boligsociale helhedsplaner	TMF	52 uger	41 uger	19 uger	JA
Lokalplaner	TMF	52 uger	48 uger	Tom	JA
Udarbejdelse af kommuneplanstillæg	ØKF	35 uger	-	-	NEJ
Bestilling af begravelseshandlinger (begravelser, bisættelser, urnenedsættelser, højtideligheder, kremeringer)	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Behandling af §19 ansøgninger vedr. genanvendelse af affald	TMF	2 uger	5 uger	4 uger	NEJ
Behandling af anmeldelse om import/eksport af affald (Ukomplerede)	TMF	2 uger	2 uger	1 uge	JA
Behandling af anmeldelse om import/eksport af affald (komplerede)	TMF	4 uger	4 uger	2 uger	JA
Behandling af asbestanmeldelser	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Behandling af § 19 ansøgninger vedr. genanvendelse af jord og affald (ukomplerede og komplerede)	TMF	2 uger	5 uger	4 uger	NEJ
Behandling af § 19 ansøgninger vedr. genanvendelse af jord og affald (kompleret)	TMF	4 uger	4 uger	2 uger	JA
Behandling af sager efter jordforureningslovens § 8 til byggeri på forurenede grunde.	TMF	8 uger	9 uger	3 uger	NEJ
Forespørgsler på enkeltgrunde og olietanke	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Tilladelse til A-boringer (ukompleret)	TMF	2 uger	4 uger	2 uger	NEJ
Tilladelse til A-boringer (kompleret)	TMF	4 uger	4 uger	2 uger	JA
Tilladelse til nedgravning, udledning og afledning af stoffer, produkter og materialer – herunder tilladelse til placering af jord	TMF	4 uger	4 uger	2 uger	JA

⁸ Jf. ØU-beslutning fra 15. juni 2010.

Varmeforsyning - dispensation og tilladelse	TMF	2 uger	6 uger	2 uger	NEJ
Dispensation i henhold til "miljøregulering af visse aktiviteter" - herunder støj og støv ved anlægsarbejder.	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Naturbeskyttelsesloven – dispensation	TMF	4 uger	29 uger	6 uger	NEJ
Tilladelse til etablering af nye private eller offentlige vandløb eller søer	TMF	4 uger	Ingen sager i 2012	Ikke målt	-
Tilladelse til fysiske vandløbsreguleringer samt hydrauliske omlægninger for eksisterende vandløb	TMF	4 uger	Ingen sager i 2012	Ikke målt	-
Tilladelse til regulering af grundvandsressourcen	TMF	4 uger	Ikke målt	Ikke målt	-
Tilladelse til spildevand: Midlertidige ukomplicerede (Kloak)	TMF	2 uger	9 uger	6 uger	NEJ
Tilladelse til spildevand: Midlertidige/permanente tilladelser (Kloak) (komplicerede/Permanente)	TMF	52 uger	73 uger	24 uger	NEJ
Tilladelse til udledning (Recipient)	TMF	4 uger	8 uger	3 uger	NEJ
Behandling af grønt regnskab for en virksomhed	TMF	2 uger	Ikke målt	Ikke målt	-
Natbevillinger - udtalelse til politiet	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Regulering og miljøgodkendelser af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/Risikovirksomheder (Komplicerede)	TMF	12 uger	16 uger	13 uger	NEJ
Regulering og miljøgodkendelser af virksomheder: Ikke risikovirksomheder/Risikovirksomheder (Meget komplicerede)	TMF	52 uger	23 uger	9 uger	JA
Alkoholbevillinger*	KFF	5 uger	5 uger	5 uger	JA
Erhvervslicenser	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Erhvervsperiodekort	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Personlig assistance til forsikrede ledige (kapitel 3)	BIF	4 uger	Afventer	Afventer	Afventer
Tilladelse til brug af byens rum i forbindelse med arrangementer/events (Reservation)	TMF	2 uger	20 uger	1 uge	-
Tilladelse til filmoptagelser	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Tilladelse til gravninger	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Tilladelse til mobilt gadesalg	TMF	2 uger	2 uger	1 uge	JA
Tilladelse til opstilling af stilladser og containere	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Tilladelse til stude - og salgspladser	TMF	2 uger	1 uge	1 uge	JA
Tilladelse til udendørsservering	TMF	2 uger	2 uger	2 uger	JA
Tilladelse til opsætning af skilte og bannere (fx stilladsreklame)	TMF	2 uger	Ikke målt	1 uge	-
Tilladelse til skilte og vareudstillinger foran butikker	TMF	2 uger	Ikke målt	1 uge	-