



NOTAT

11-07-2014

Til Teknik- og Miljøudvalget

Sagsnr.
2013-0271939

**Orientering om rapport om Københavns Kommunes
erhvervsservice udarbejdet af Deloitte for Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen**

Dokumentnr.
2013-0271939-1

Sagsbehandler
Katia Cerisier Roitmann

Den 1. februar 2014 blev Københavns Erhvervsservice overflyttet fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bad i den forbindelse Deloitte om at komme med anbefalinger til, hvordan Københavns Erhvervsservice kunne integreres bedst muligt i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, samt eventuelle generelle betragtninger om fremme af erhvervsservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune.

Deloitte har den 30. juni 2014 færdiggjort deres analyse. Anbefalingerne og den bagvedliggende analyse ”et sammenhængende koncept for Københavns Kommunes Erhvervsservice” er vedlagt som bilag 1. Teknik- og Miljøforvaltningen har modtaget en overordnet mundtlig orientering om analysen og leveret data til Deloitte.

Det er Teknik- og Miljøforvaltningens opfattelse, at rapporten ”Et sammenhængende koncept for Københavns Kommunes Erhvervsservice” indeholder generelle betragtninger om fremme af erhvervsservice i hele Københavns Kommune, og at rapporten med dette fokus kommer med anbefalinger til et nyt erhvervsservicekoncept omfattende ikke bare Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, men herunder store dele af Teknik- og Miljøforvaltningens ressortområde.

Resume af rapporten

Rapporten inddeler erhvervsservice i Københavns Kommune i tre typer: Information, vejledning og myndighedsbehandling.

Deloitte's kortlægning viser, at næsten 380 årsværk i kommunen er beskæftiget med erhvervsservice, inklusiv erhvervsrettet myndighedsbehandling. 250 af disse årsværk arbejder i Teknik- og Miljøforvaltningen, primært med byggesager og miljøsager.

Deloitte's rapport er bygget op om seks temaer - Virksomhederne og deres behov i forhold til kommunal service. Organisering og levering af erhvervsservice i dag. Forslag til kommunens fremtidige servicekatalog og servicepakker. Forslag til organisering af erhvervsservice i fremtiden. Vurdering af kompetencebehov for at

understøtte erhvervsservice. Overvejelser om implementering af erhvervsservicekoncept.

Deloitte foreslår, at kommunens erhvervsservice inddeles i syv hovedområder for at skabe et bedre overblik for virksomhederne:

1. Etablering, opstart og vækst (iværksætter orienteret),
2. Arbejdskraft (rekrutteringsservice)
3. Miljø og grøn omstilling (håndtering og overholdelse af miljøregler),
4. Byggeri (nybyggeri og udvidelser),
5. Byens rum, parkering og trafik (tilladelser til brug af det off. rum),
6. Bevillinger (alkoholbevillinger)
7. Forebyggelse af brand og ulykker.

Fire af hovedområderne Miljø og grøn omstilling, Byggeri samt hovedområdet Byens rum, parkering og trafik samt Bevillinger er helt eller delvis placeret i Teknik- og Miljøforvaltningen. De syv hovedområder dækker 96 serviceydelse, heraf er de 54 placeret i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Forslag om organisering af erhvervsservice i fremtiden

Deloitte præsenterer to modeller for, hvordan erhvervsservice kan organiseres i fremtiden.

Den første med fokus på integration af Københavns Erhvervsservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den anden foreslår et ”Erhvervshus” med blandt andet en tværgående frontfunktion og en udviklingsenhed. Tanken bag denne model er bl.a. at samle forskellige myndighedsområder fysisk under samme tag for at styrke servicen.

Teknik- og Miljøforvaltningens vurdering af rapporten

Rapporten har en meget bred tilgang til erhvervsservice, som går langt ud over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ressortområde, og har i sin analyse primært fokus på øget erhvervsservice og ikke fokus på andre forhold i forvaltningen af kommunen som livskvalitet, CO2 mv. og i mindre grad fokus på faglighed og kvalitet i sagsbehandlingen, samt sammenhæng med øvrige fagområder.

Forvaltningen vurderer, at der i rapporten udestår både en faglig såvel som en økonomisk vurdering af konsekvenserne af rapportens hovedkonklusioner, samt at anbefalinger til tiltag og deres effekt har et for snævert fokus. Rapportens anbefalinger fokuserer ensidigt på en forbedret erhvervsservice på tværs af forvaltningerne.

Serviceparametre er derfor de bærende elementer i analysen.

Det er imidlertid vigtigt at holde fast i, at Teknik- og Miljøforvaltningen (og kommunen som helhed) er myndighed på en række områder. Servicekultur og fokus på en fleksibel og imødekommende tilgang er vigtig; men det skal være inden for rammen af legalitets- og ligebehandlingsprincippet.

De bærende elementer i Teknik- og Miljøforvaltningens myndighedsbehandling kan derfor ikke udelukkende være serviceparametre, men er, afhængig af myndighedsopgaven, hensyn til miljøet, byens æstetiske udtryk, fremkommelighed etc.

Forvaltningen kan på den baggrund ikke forholde sig konkret til de enkelte forslag i rapporten, men kan helt overordnet konstatere en række opmærksomhedspunkter i forhold til forslagene.

Opmærksomhedspunkter: Erhvervshus modellen og servicepakker

Erhvervshus

Et Erhvervshus, som skal løse erhvervsrettede myndighedsopgaver, vil alt efter indhold og opbygning have indflydelse på opgavefordelingen mellem forvaltningerne. En ændring af denne opgavefordeling vil kræve ændringer i styrelsesvedtægten.

En stor del af Teknik- og Miljøforvaltningens opgaver er ikke alene rettet mod erhverv, men også mod borgerne. Det er derfor vigtigt at kunne give alle god service og samme betjening. Den mulighed, der er for at effektivisere i den løsningsoptik forsvinder eller bliver væsentligt reduceret, hvis opgaven skal deles. Eksempelvis undergår ansøgninger om byggetilladelser den samme sagsbehandling, hvad enten ansøger er borger eller erhverv. Kompetencerne er i dag samlet et sted, hvilket optimerer arbejdsgangene og dermed ressourcerne.

Hvis et forslag om et Erhvervshus skal fremføres, bør det indeholde en beskrivelse, der redegør for, hvilke andre hensyn, der skal nedprioriteres. At have direkte fysisk adgang til byggesagsarkivet er eksempelvis en grundlæggende forudsætning for at kommunens sagsbehandlere kan udføre deres opgaver. Det vil der for være uhensigtsmæssigt at flytte byggesagsbehandlingen for erhverv.

Digitalisering

Fra 1. december 2014 skal størstedelen af forvaltningens post og sagsbehandling med erhvervslivet kunne håndteres digitalt, jf. KLs digitale bølgeplan.

Rapporten beskriver ikke konsekvenserne af en øget digitalisering. Eksempelvis vil den erhvervsrettede sagsbehandling i stigende grad ske ved hjælp af elektroniske ansøgningskemaer, hvor virksomheder

indtaster de fornødne oplysninger, og systemet genererer de fornødne ansøgninger. Dette minimerer behovet for vejledning og rådgivning.

Rapporten har ingen evidens, der understøtter, at en fysisk indgang er løsningen i en tid, hvor mere og mere digitaliseres. Forvaltningen støtter ideen om en mere virksomhedsrettet tilgang. Et tværforvaltningssamarbejde om ensartet service og øget digitalisering kan være med til at understøtte en mere offensiv og professionel virksomhedsservice, der i højere grad tager udgangspunkt i virksomhedernes behov.

Videre proces

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst, at rapporten med anbefalinger skal drøftes i Beskæftigelses- og integrationsudvalget i september.