

Bilag 1
Styringsgrundlag Københavns Erhvervsservice (KES)



STYRINGSGRUNDLAG

KØBENHAVNS ERHVERVSSERVICE

KES





Indhold

side	4	1.0	Baggrund
side	5	2.0	Eksistensgrundlag
side	5	2.1	Principper for opgaver der varetages af Københavns Erhvervsservice
side	6	3.0	Visioner for Københavns Erhvervsservice
side	6	3.1	Én indgang
side	6	3.2	De fire hovedopgaver
side	7	3.2.1	Serviceudvikling:
side	9	3.2.2	Rådgivning
side	9	3.2.3	Erhvervsudvikling Strategi- og politikudvikling
side	9	3.2.4	Proaktiv projektudvikling
side	10	4.0	Strategiske pejlemærker
side	11	5.0	Fokusområder (2012 – 2015)



I.0 Baggrund

Etableringen af Københavns Erhvervsservice - Copenhagen Business Service blev besluttet af Københavns Kommune i forbindelse med vedtagelsen af Budget 2012.

Københavns Erhvervsservice udgør en væsentlig rolle i kommunens ønske om at nå målene frem mod 2020 om en 5 pct. årlig gennemsnitlig vækst i BNP, en 4 pct. stigning i produktiviteten, en 8,5 pct. vækst i befolkningen og 20.000 nye private arbejdspladser.

Etableringen af Københavns Erhvervsservice skal desuden medvirke til en årlig fremrykning på minimum ti pladser til Københavns Kommune på DI's rangliste "Lokalt Erhvervsklima". Det vil betyde, at København i løbet af fire til fem år vil ligge i den bedste halvdel.

Københavns Kommune skal ændre adfærd over for erhvervslivet ved at udvikle en "service- og myndighedskultur" frem for en "myndighedskultur" over for virksomhederne, så det bliver lettere at drive erhverv i København.

Den lette adgang for erhvervslivet til Københavns Kommune skal ske ved at etablere én lettilgængelig indgang, hvor virksomhederne kan få den nødvendige service- og myndighedsbehandling.

Københavns Erhvervsservice må aldrig blive et forsinkende led, men skal sikre, at virksomhederne får den bedste mulige behandling, når de henvender sig til kommunen.

Digitalisering i sagsbehandlingen skal sikre en effektiv og nem adgang for virksomhederne til at nå målet med deres henvendelse til kommunen.

Københavns Erhvervsservice skal arbejde for at sikre international branding af København som en åben og tolerant by, hvor livskvalitet og vækst er foreneligt, yde rådgivning, forbedre rammevilkårene for erhvervene samt styrke den internationale konkurrenceevne.

Københavns Erhvervsservice etableres i Teknik- og Miljøforvaltningen. Det er her virksomhederne kan finde hjælp til alle kommunale tilladelser og øvrige udfordringer. Samtidig indføres ambitiøse mål for sagsbehandlingstider, så virksomhederne kan få hurtigere svar på deres ansøgninger.

2.0 Eksistensgrundlag

Københavns Erhvervsservice skal være en vigtig drivkraft i at skabe øget vækst, øget produktivitet og mere beskæftigelse i byen og hos byens etablerede virksomheder og kommende virksomheder samt en effektiv og strømlinet myndighedssagsbehandling i kommunen.

Der skal etableres en service og myndighedskultur i Københavns Erhvervsservice, der går hånd i hånd med en tilsvarende kulturudvikling i alle kommunens forvaltninger.

Københavns Erhvervsservice må aldrig blive et forsinkende led i Erhvervslivets adgang til kommunen, men skal supplere og koordinere i forhold til den service og myndighed, der eksisterer og udvikles i hele kommunen.

Der skal være stor grad af viden udveksling om erfaringer med erhvervslivet mellem Københavns Erhvervsservice og alle dele af kommunen.

2.1 Opgaver der skal varetages af Københavns Erhvervsservice

Nedenstående er retningslinjer for den erhvervsrettede opgaveportefølje Københavns Erhvervsservice skal varetage.

Københavns erhvervsservice skal varetage erhvervsrettede opgaver:

1. der understøtter én indgang til kommunen
2. der er fagligt ukomplicerede i sagsbehandlingen
3. der kan straksafklares
4. der ikke har entydig faglig tilknytning til et specifikt fagcenter
5. der er af koordinerende karakter i kommunen, herunder facilitering af stjernemøder
6. der er erhvervsstrategiske og erhvervspolitiske
7. der understøtter og udvikler kommunens strategier rettet mod erhvervslivet
8. der sikrer rådgivning til erhvervslivet



3.0 Visioner for Københavns Erhvervsservice

3.1 Én indgang

For at skabe en ”service- og myndighedskultur” frem for en ”myndighedskultur” over for virksomhederne, skal Københavns Erhvervsservice fungere som erhvervslivets ene indgang til Københavns Kommune. Indgangen er digital med selvbetjening, men der er dog mulighed for at få støtte til at bruge den digitale indgang på telefon eller ved personligt fremmøde.

Ved telefonisk eller personlig henvendelse vil personale fra Københavns Erhvervsservice guide erhvervskunden gennem de elektroniske skabeloner og skemaer, der er relevante for, at ansøgeren opnår formålet med sin henvendelse. Formålet er, at erhvervskunden ved næste henvendelse kan betjene sig selv digitalt.

Derfor skal alle erhvervsrettede henvendelser kunne serviceres digitalt i første led. I den evt. videre behandling vil Københavns Erhvervsservice koordinere behandlingen, således at erhvervslivet bliver betjent hurtigst og bedst muligt.

Det, som erhvervslivet skal møde i Københavns Erhvervscenter, er én effektiv webbaseret indgang med udstrakt tilbud om selvbetjening på så mange tilladelser som muligt samt svar på FAQ. Det ledsages af servicetelefonbetjening med lange åbningstider.

I ukomplicerede sager skal kunden kunne betjenes direkte ved mødet med Københavns Erhvervsservice. Hvis sager er for komplicerede til at blive behandlet straks, vil Københavns Erhvervsservice have ansvaret for, at de relevante centre inddrages ved at facilitere og koordinere sagsforløbet (Dette er uddybet i bilag 1, der beskriver og viser det overordnede sagsflow).

Københavns Erhvervsservice faciliterer altid én indgang, hvad enten det er digitalt eller fysisk.

3.2 De fire hovedopgaver

Københavns Erhvervsservice skal arbejde i to hovedspor med serviceudvikling og erhvervsudvikling, som illustreret i figuren nedenfor. De to spor og deres indhold uddybes i det følgende.

Tilsammen består de to hovedspor af fire dele:

- Fra myndighedskultur til service- og myndighedskultur
- Rådgivning
- strategi- og politikudvikling
- proaktiv projektudvikling

De fire områder skal tilsammen skabe vækst og udvikling i det københavnske erhvervsliv. Håndtering samme sted skaber bedre forhold for erhvervslivet gennem effektivitet, synergi, innovative strategiske projekter og en nødvendig udveksling af viden mellem erhvervsliv og kommunen om virksomhedernes konkrete udfordringer.

KES KØBENHAVNS ERHVERVSSERVICE

Serviceudvikling

- Videreudvikling af kommunens servicetilbud
- key account funktion
- øget brug af stjernemøder
- digitalisering
- afbureaukratisering, 'det gode nej'
- inddragelse af statslige myndigheder
- brug af udfordringsretten

Fra myndighedskultur til service- og myndighedskultur

Rådgivning

- Kurser
- individuelle forløb,
- opsøgende rådgivning
- aktiviteter ude af huset i samarbejde med iværksætter-klynger

Erhvervsudvikling

- Betjening af borgmestre og direktioner i TMF og ØKF i eksterne erhvervsfora: CopCap, WoCo, Vækstforum, KL, KKR etc.
- Udvikling af erhvervs politikker og strategier, herunder indarbejdelse af erhvervsområdet i kommuneplan, lokalplaner og øvrige sektorplaner
- Dialog med erhvervsorganisationer, stat, videninstitutioner mv.

Strategi- og politikudvikling

Innovativ projektudvikling

- KES udvikler innovative projekter og strategier i samarbejde med interne og eksterne parter for at sikre Københavns målrettede svar på de aktuelle problemer som byens erhvervsliv står overfor

Via direkte dialog med virksomheder, iværksættere og erhvervsorganisationer udbygges Københavns Erhvervs-services viden om erhvervslivets behov, hvilket skaber grobund for, at Københavns Erhvervsservice skal være med til at skabe konkrete løsninger for erhvervslivet. Københavns Erhvervsservice skal arbejde med et internationalt udsyn og overblik over globale trends for at kunne levere innovative løsninger på udfordringerne med at tiltrække og fastholde international arbejdskraft og dermed øge erhvervslivets internationale konkurrenceevne. Københavns Erhvervsservice skal i den forbindelse sikre, at internationale virksomheder oplever en serviceminded sagsbehandling på engelsk i Københavns Kommune.

3.2.1 Serviceudvikling:

En indgang for erhvervslivet

Det er Københavns Erhvervsservices opgave, at være én indgang for erhvervslivet, det vil sige, at Københavns Erhvervsservice skal kunne guide og hjælpe enhver virksomhed, der kontakter centret. Det betyder ikke, at virksomhederne ikke må kontakte andre i kommunen direkte, men de skal altid kunne henvende sig til Københavns Erhvervsservice og blive hjulpet videre med deres sag.



Hjælp til kunden

Københavns Erhvervsservice skal hjælpe kunden med at gøre et ønske til virkelighed. Det betyder, at Københavns Erhvervsservice skal hjælpe kunden med viden om, hvilke tilladelser m.v. der skal til for at kundens projekt kan blive til virkelighed. Endvidere skal Københavns Erhvervsservice hjælpe kunden med en indledende afdækning af de eventuelle problemer, der kan være med at give en tilladelse.

Bestemmelser og afgørelser

Københavns Erhvervsservice skal hjælpe kunder med at forstå, hvilke konkrete bestemmelser, der ligger til grund for en afgørelse, således at kunden kan forholde sig til det materiale, der er kommet fra kommunen.

Sparringspartner

Københavns Erhvervsservice skal vise kunderne, at kommunen er serviceminded, også når kommunen er bundet af love og regler.

Københavns Erhvervsservice skal fungere som en konstruktiv sparringspartner i relationen mellem myndighed og virksomhed. Det betyder i praksis, at Københavns Erhvervsservice skal hjælpe ansøgeren med at rette sit projekt til, så det er inden for myndighedsreglerne og hjælpe, hvis projektets forudsætninger ændres.

Gennem dette arbejde skal Københavns Erhvervsservice i samarbejde med forvaltningerne samlet set være med til at forbedre kommunens serviceniveau i myndighedsarbejdet. Erfaringer fra Københavns Erhvervsservice mht. at

KES KØBENHAVNS ERHVERVSSERVICE

opbygge og arbejde efter en servicekultur skal spredes til resten af forvaltningen og kommunen i øvrige erhvervsrettede sager.

3.2.2 Rådgivning

Gratis rådgivning

Det er Københavns Erhvervsservices opgave at tilbyde og udvikle gratis rådgivningstilbud til erhvervslivet med fokus på iværksættere og mindre etablerede virksomheder. Københavns Erhvervsservice skal kontinuerligt udvikle og strømline rådgivningen, så den konstant holder et højt fagligt og metodisk effektivt niveau.

Individuel rådgivning

Rådgivningen tilbydes i form af gratis kurser og 1-1 rådgivninger. Rådgivningen skal løbende have fokus på aktuelle udfordringer for at skabe bedre rammebetingelser for nystartede og etablerede virksomheder samt at sikre højere overlevelseshastigheder for iværksættere.

Samarbejde

Københavns Erhvervsservice samarbejder tæt med byens mange iværksættermiljøer – fx ved at have faste arbejdspladser i kontorfællesskaber, Københavns Universitet, CBS, Niels Brock, Den Hvide Kødby, Nokia m.m.

Opsøgende rådgivning

For at opnå kontakt til udvalgte målgrupper udfører Københavns Erhvervsservice opsøgende rådgivning, hvor man møder virksomhederne i øjenhøjde og på neutral grund. Københavns Erhvervsservices erfaringer med opsøgende rådgivninger hos virksomheder kan foldes ud som et element i øget servicekultur.

Rådgivningen er sammen med én indgang Københavns Erhvervsservices vigtigste forum for direkte virksomhedskontakt, og i begge sammenhænge skal forudsætningerne for dialog udvikles med henblik på indsamling af input fra erhvervslivet.

3.2.3 Erhvervsudvikling Strategi- og politikudvikling Strategisk arbejde

Det er Københavns Erhvervsservices opgave at betjene byens ledelse i eksterne erhvervsfora og løbende udvikle projekter, strategier og servicetilbud, der vurderes strategisk vigtige.

Københavns Erhvervsservice skal bringe viden fra og om erhvervslivet videre til de politiske prioriteringer i kommunen, de regionale erhvervsfora og over for statslige parter.

Aktuelle udfordringer

Københavns Erhvervsservice skal sikre, at der er udveksling af viden mellem bystyret, forvaltningen og erhvervslivets organisationer om aktuelle erhvervspolitiske satsninger.

Københavns Erhvervsservice skal sikre, at byens erhvervspolitiske strategier også tager hensyn til de konkrete, aktuelle udfordringer og udviklingsplaner, som Københavns erhvervsliv oplever. Derudover skal Københavns internationale konkurrenceevne styrkes til gavn for byen og Danmark, da København også fungerer som vækstdriver for hele landet.

Virkeliggørelse

Denne viden udmøntes konkret i relevante klyngestrategier, eksportstrategier etc. Københavns Erhvervsservice skal også sikre, at de erhvervspolitiske strategier er forankret hos sagsbehandlere i myndighedscentre, så de erhvervspolitiske strategier afspejles i alle led af kommunens arbejde.

Københavns Erhvervsservice skal sikre, at erhvervslivets aktuelle udfordringer indarbejdes i kommuneplan, lokalplaner og andre relevante sektorplaner

3.2.4 Proaktiv projektudvikling

Innovative projekter

I samarbejde med interne og eksterne parter er det Københavns Erhvervsservices opgave at udvikle innovative projekter, der svarer på byens udfordringer.

Disse projekter skabes i samspil mellem Københavns Erhvervsservices rådgivere, konsulenter, andre forvaltninger og centre i kommunen samt talrige eksterne samarbejdspartnere. Der findes ikke en entydig retning i dette arbejde på forhånd, men det er en betydelig del af Københavns Erhvervsservices arbejde at skabe nye, innovative projekter der kan bidrage til at løse erhvervslivets udfordringer.

4.0 Strategiske pejlemærker

På baggrund af ovenstående visioner peges der på følgende langsigtede strategiske pejlemærker for Københavns Erhvervsservice.

4.1 Service og myndighed

- at fremme en enestående service- og myndighedskultur i alle dele af kommunen
- at udgøre én velfungerende indgang for erhvervslivet til hele kommunen
- at sikre erhvervslivet en effektiv behandling gennem en øget digital service
- at skabe sammenhæng mellem erhvervsservice, myndighed og strategisk erhvervspolitik
- at mindske afstanden mellem erhvervsliv og myndigheder,
- at udvikle modeller til kommunal service i samarbejde med virksomhederne

4.2 Rådgivning

- at tilbyde en rådgivning, der understøtter iværksættere og bringer byen og erhvervslivet videre
- at arbejde dialogbaseret og skabe sammenhæng og netværk mellem virksomheder og kommunen

4.3 Strategi- og politikudvikling

- at udvikle, formulere og implementere den fremadrettede erhvervsstrategi i samarbejde med interne og eksterne interessenter – herunder vidensinstitutioner
- at samarbejde tæt med statslige myndigheder og arbejde strategisk med at ændre lovgivning, hvis det skønnes nødvendigt
- at være førende mht. at udvikle strategiske projekter og nye initiativer i tæt samarbejde med eksterne parter

4.4 Projektudvikling

- at arbejde internationalt og tiltrække virksomheder, højt kvalificeret arbejdskraft og turister til København
- at skabe vækst og arbejdspladser i København og i resten af Hovedstads- og Øresundsregionen

5.0 Fokusområder (2012 – 2015)

De ovenstående strategiske pejlemærker skal realiseres og gøres til konkrete handlinger gennem de følgende fokusområder. Samtidig med etableringen af centret startes det konkrete arbejde med at skabe bedre service. Det er strategisk afgørende at arbejdet med service og myndighed implementeres som det første og dermed danner basis for Københavns Erhvervsservices' øvrige udviklingsområder.

5.1 Service og myndighed

- at fokusere på service og myndighed frem for myndighed i kulturen
- at fungere som én indgang for erhvervslivet
- at skabe digitale løsninger, der letter sagsgangen
- at forkorte den samlede sagsbehandlingstid – både brutto og netto
- at have koordinerende ansvar i særligt komplicerede sager
- at have ansvar for servicemål, dokumentation og effektmål
- at kunne give konstruktive afslag, med øget vejledning om muligheder, der bringer ansøgeren videre
- at indarbejde øget brug af stjernemøder, når det giver kortere sagsbehandlingstider og/eller højere kvalitet
- at møde kunder i øjenhøjde og dermed forstå deres behov
- at udvikle en key account-funktion og gøre en forskel for virksomheder ved at støtte dem i hele forløbet.

5.2 Rådgivning

- at skabe rådgivning, der sikrer højere overlevelsesrater blandt virksomheder
- at udvide de mange kursustilbud til at omfatte myndighedsdelen – fx den gode byggeansøgning

5.3 Strategi- og politikudvikling

- at have fokus på innovation – både interne processer og i virksomheder fx med nye grønne løsninger
- at inddrage erhvervslivet i kommunens processer
- at arbejde løbende for, at kommunen får et bedre image

5.4 Projektudvikling

- at sikre højere internationalisering blandt iværksættere og virksomheder samt fastholde danske internationale vækstvirksomheder i København
- at sikre tiltrækning af internationale virksomheder og fastholde og tiltrække højt kvalificeret arbejdskraft
- at have fokus på strategisk vigtige klynger: Oplevelsesøkonomi/kreative erhverv, cleantech, life science, it m.fl.
- at have fortsat fokus på etnisk erhvervsfremme
- at udvikle nye metoder over for nye kunder, nye segmenter, udsatte, ved bl.a. at arbejde opsøgende og ved fysisk at være til stede i byens mange iværksættermiljøer, uddannelsesinstitutioner m.m.

2012

2013

2014

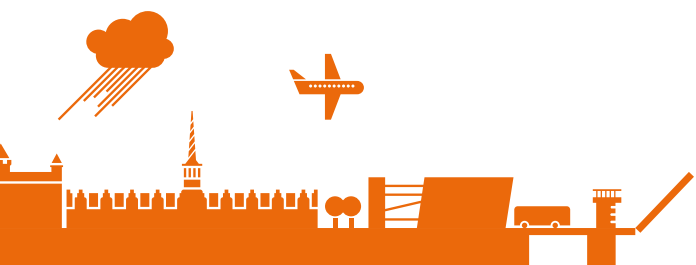
2015

Service og myndighed

Rådgivning

Strategi- og politikudvikling

Projektudvikling





STYRINGSGRUNDLAG

KØBENHAVNS ERHVERVSSERVICE

KES

BILAG





Arbejdsgang – en indgang

Teknik- og Miljøforvaltningen:

Simpel selvbetjening – straksafklaring:

Virksomheder med henvendelser, hvor sagsbehandlingen udelukkende løses af Københavns Erhvervsservice, (Opgaver der løses ”her og nu” samt er ukomplicerede i sagsbehandlingen) ansøger enten digitalt eller ved personlig henvendelse i Københavns Erhvervsservice. Ved digitalansøgning fremsendes ansøgningen til korrekt sagsbehandlingsenhed (her Københavns Erhvervsservice), og denne fremsender svar til virksomhed. Ved personlig henvendelse får virksomheden ved henvendelsen et svar på ansøgningen med det samme (straksafklaring). Ingen andre fagcentre involveres.

Den simple opgave – selvbetjening

Virksomheder med henvendelser, hvor sagsbehandlingen løses af et eller flere fagcentre i Teknik- og Miljøforvaltningen, (Opgaver der er komplicerede (faglige) i sagsbehandlingen) ansøger digitalt. Ansøgningen fremsendes automatisk til korrekt fagcenter/fagcentre, uden at København Erhvervsservice er involveret ud over at facilitere den digitale del. Fagcenter/fagcentre sender svar direkte til virksomhed.

Den simple opgave – medbetjening

Virksomheder med henvendelser, hvor sagsbehandlingen løses af et eller flere fagcentre i Teknik- og Miljøforvaltningen, (Opgaver der er komplicerede (faglige) i sagsbehandlingen) henvender sig personlig i Københavns Erhvervsservice og får hjælp til at ansøge digitalt (medbetjening). Målet er at oplære virksomheden til selvbetjening. Ansøgningen fremsendes automatisk til korrekt fagcenter/fagcentre, efter at København Erhvervsservice er involveret i form af at hjælpe virksomheden til selvbetjening. Fagcenter/fagcentre sender svar til virksomhed.



Den komplicerede opgave – medbetjening/virksomhedslods

Virksomheder med henvendelser , hvor sagsbehandlingen løses af et eller flere fagcentre i Teknik- og Miljøforvaltningen, (Opgaver der er komplicerede (faglige) i sagsbehandlingen) henvender sig personlig i Københavns Erhvervsservice og får hjælp til at ansøge. Derudover får de tilknyttet en virksomhedslods, der sikrer, at virksomheden bliver guided sikkert gennem sagsbehandlingen.(medbetjening). Københavns Erhvervsservice sikrer, at virksomheden får kontakt til relevante personer i de relevante centre. Sagsbehandlingen finder sted i fagcentrene. Fagcenter/fagcentre sender svar til virksomhed.

Den komplicerede opgave – medbetjening/stjernemøder

Virksomheder med henvendelser , hvor sagsbehandlingen løses af et eller flere fagcentre i Teknik- og Miljøforvaltningen, (Opgaver der er komplicerede (faglige) i sagsbehandlingen) henvender sig personligt i Københavns Erhvervsservice, og Københavns Erhvervsservice sikrer, hvis behovet er der (afklares med et visitationsudvalg), at der opsættes stjernemøde mellem virksomhed og relevante centre for at belyse sagen. Sagsbehandlingen findes sted i fagcentrene. Fagcenter/fagcentre sender svar til virksomhed.

Resten af kommunen:

Det gælder, som ovenfor beskrevet, at erhvervslivet skal have én indgang til kommunen i de tilfælde hvor der er behov for det. Dvs. hvis en virksomhed ved, at de skal henvende sig i en bestemt forvaltning, skal de ikke nødvendigvis igennem Københavns Erhvervsservice. Københavns Erhvervsservice skal dog på samme måde som beskrevet ovenfor hjælpe erhvervslivet ind i alle kommunens forvaltninger, når der er behov for det. Københavns Erhvervsservice skal guide virksomheden rundt i kommunen, evt. ved brug af virksomhedslods, stjernemøder mv., hvor der er behov for dette.

For erhvervshenvendelser rettet mod andre forvaltninger end Teknik- og Miljøforvaltningen gælder det, at Københavns Erhvervsservice skal:

- hjælpe virksomheden til rette person i rette forvaltning
- hjælpe virksomheden til at ansøge korrekt
- skal hjælpe virksomheden ved hjælp af virksomhedslods, hvis behovet er der
- skal hjælpe virksomheden ved hjælp af stjernemøder, hvis behovet er der
- På sigt skal kunne straksafklare og foretage ukompliceret sagsbehandling for andre erhvervsrettede opgaver end dem, der er placeret i Teknik- og Miljøforvaltningen.



Københavns Erhvervsservice - én indgang - straksafklaring - selvbetjening



Ovenstående flowchart viser den simple (selvbetjening) erhvervsrettede opgave vej gennem kommunen.

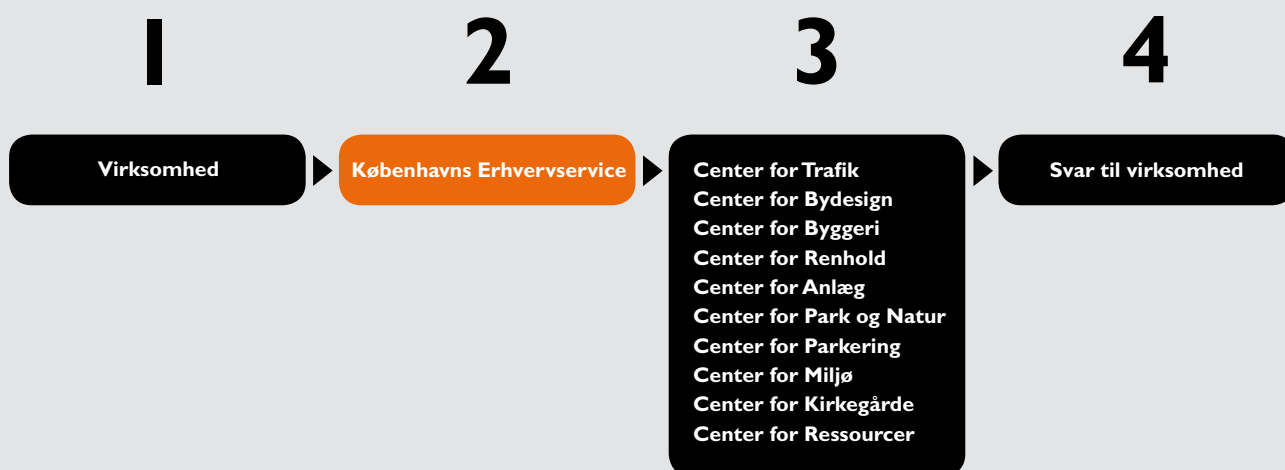
- 1: Én indgang (Digitalt eller personligt) - Virksomhed indsender simpel ansøgning digitalt (KES - faciliterer)
- 2: Ansøgningen fremsendes automatisk til korrekt fagcenter/fagcentre (her KES) mhp. sagsbehandling
- 3: Sagsbehandling - straksafklaring hos KES - svar til virksomhed

Eksempel

Virksomhed spørger ind til regler på et fagområde, KES oplyser med det samme hvilket regler der findes på området.



Københavns Erhvervsservice - én indgang - den simple opgave (et eller flere centre) - selvbetjening



Ovenstående flowchart viser den simple (selvbetjening) erhvervsrettede opgave vej gennem kommunen.

- 1: Én indgang (Digitalt) - Virksomhed indsender simpel ansøgning digitalt (KES - faciliterer)
- 2: Ansøgningen fremsendes automatisk til korrekt fagcenter/fagcentre mhp. sagsbehandling
- 3: Sagsbehandling - i overensstemmelse med servicemåltal for sagsbehandlingstider hvis myndighedsopgave
- 4: Fagcenter/fagcentre sender afgørelse til virksomhed

Eksempel

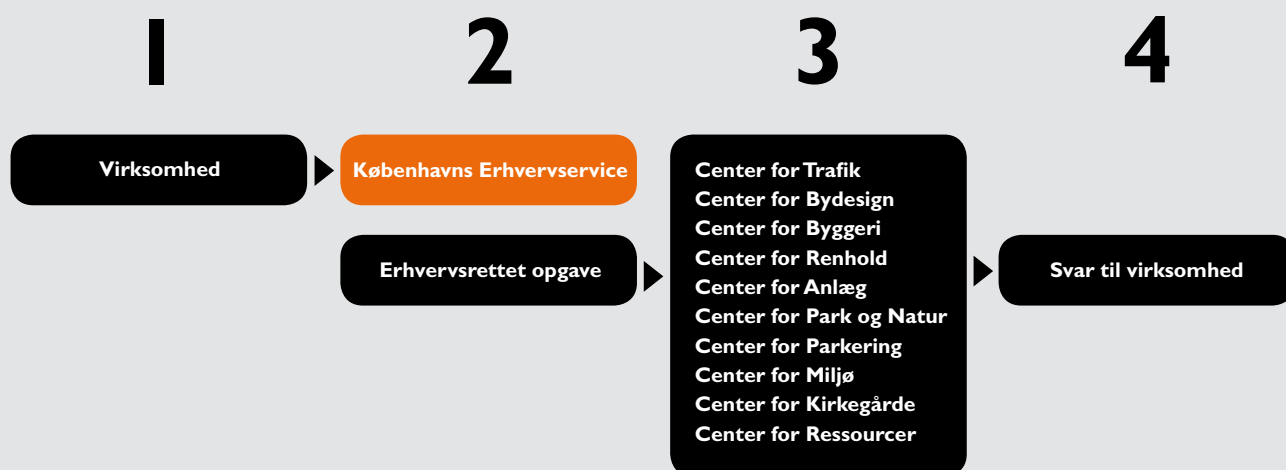
(Et center) Ansøgning om tilladelse til udeservering

(Flere centre) Ansøgning om afholdelse af arrangement



Københavns Erhvervsservice - én indgang

- den simple opgave (et eller flere centre) - medbetjening



Ovenstående flowchart viser den simple (medbetjening) erhvervsrettede opgave vej gennem kommunen.

- 1: Én indgang - virksomhed kontakter (telefon/personligt) KES, der viser hvorledes der ansøges digitalt
- 2: Ansøgningen fremsendes automatisk til korrekt fagcenter/fagcentre mhp. sagsbehandling
- 3: Sagsbehandling - i overensstemmelse med servicemåltal for sagsbehandlingstider hvis myndighedsopgave
- 4: Fagcenter/fagcentre sender afgørelse til virksomhed

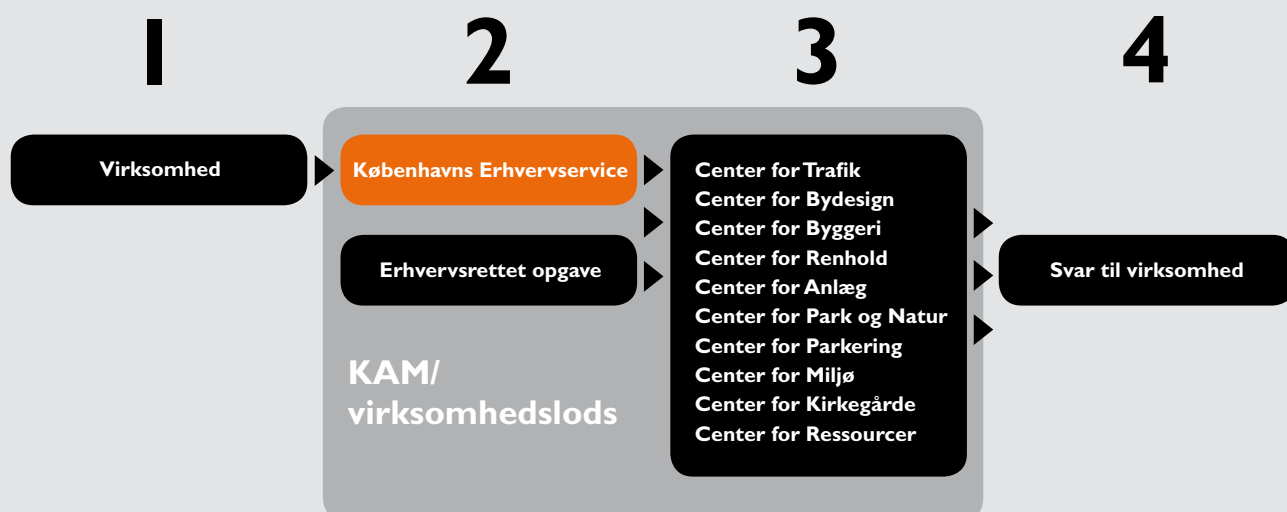
Eksempel

Ansøgning om tilladelse til udeservering



Københavns Erhvervsservice - én indgang

- Den komplicerede opgave (et eller flere centre) - medbetjening



Ovenstående flowchart viser den komplicerede (medbetjening) erhvervsrettede opgave vej gennem kommunen.

- 1: Én indgang - virksomhed kontakter (telefon/personligt) KES, der tilknytter en KAM/virksomhedslods, der hjælper og sikrer at virksomheden bliver guide sikkert gennem sagsbehandlingen
- 2: KAM/virksomhedslods sikrer at virksomheden får kontakt til korrekte personer i de relevante centre
- 3: Sagsbehandling - i overensstemmelse med servicemåltal for sagsbehandlingstider hvis myndighedsopgave
- 4: Fagcenter/fagcentre sender afgørelse til virksomhed - KAM/virksomhedslods følger op på om virksomhed får rettidigt svar

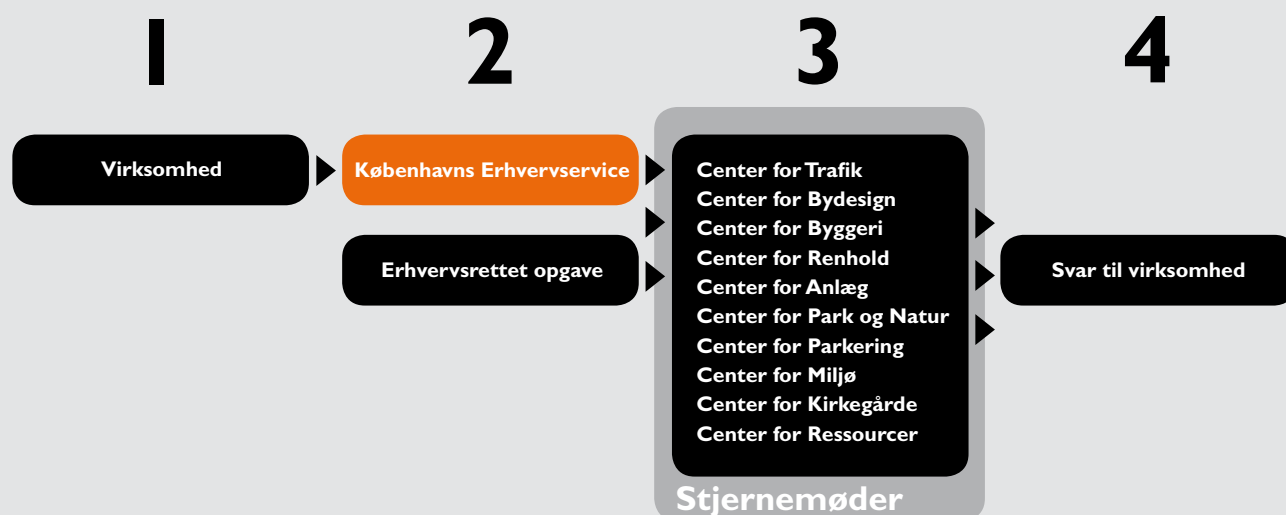
Eksempel

Ansøgning om større arrangement hvor mange centre involveres



Københavns Erhvervsservice - én indgang

- Den komplicerede opgave (et eller flere centre) - medbetjening



Ovenstående flowchart viser den komplicerede (medbetjening) erhvervsrettede opgave vej gennem kommunen.

- 1: Én indgang - virksomhed kontakter (telefon/personligt) KES, der vurderer hvorvidt der til løsning af sagen er behov for "stjernemøde".
- 2: KES oplyser virksomhed hvilket materiale virksomheden skal medbringe til møde. KES opsætter "stjernemøde" mellem virksomhed og relevante centre mhp. at løse sagen.
- 3: Sagsbehandling - stjernemøde gennemføres.
- 4: Så vidt muligt gives svar på "stjernemøde"

Eksempel

Ansøgning om komplicerede opgave som køb af grund mhp. at etablere virksomhed.



