



**Til Økonomiudvalget**

25. marts 2019

**Orientering om igangsættelse af foranalyse af København Kommunes servicekultur overfor virksomheder**

Sagsnr.  
2019-0048067

Dokumentnr.  
2019-0048067-10

**Sagen kort**

Task forcen for bedre erhvervsvilkår havde som en af sine centrale anbefalinger, at der var behov for skabe markant bedre service overfor virksomhederne og bl.a. sikre et stærkt politisk ejerskab til en ny servicekultur i Københavns Kommune.

Sagsbehandler  
Iben Rønholt

Det blev med Budget 2019 på baggrund af task forcens anbefalinger truffet beslutning om at afsætte 3,5 mio. kr. i 2019 og 1,0 mio. kr. i 2020 til gennemgribende eksterne undersøgelser og processtøtte.

Det er besluttet at opdele undersøgelsen i en for- og en hovedanalyse. Foranalysen har været sendt i udbud, og Deloitte har vundet opgaven, der afvikles i april til juni. ØU orienteres med indeværende sag om igangsættelse af foranalysen.

**Baggrund**

Foranalysen skal identificere de centrale indsatsområder i de enkelte forvaltninger, der kan forbedre kommunens service overfor virksomhederne markant. Foranalysen skal give et klart billede af, hvad der skal til for, at virksomhederne oplever at modtage god service fra Københavns Kommune. Samtidig skal foranalysen identificere serviceforbedrende indsatsområder i de enkelte forvaltninger.

Hovedanalysen skal udvikle de udpegede indsatsområder og greb og designe konkrete indsatser i de enkelte forvaltninger samt implementering heraf.

ØKF er tovholder på projektet, der afvikles i tæt samarbejde med BIF, KFF og TMF. Kontorchefkredsen for Vækst og Erhverv fungerer som styregruppe og Direktørkredsen for Vækst og Erhverv som overordnet styregruppe.

**Videre proces**

Foranalysens anbefalinger skal i august behandles på ØU, hvor der gives mandat til, at hovedanalysen arbejder videre med de identificerede indsatsområder og greb.

Hovedanalysen igangsættes i efteråret 2019.

**Kontor for Vækst og Erhverv**

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen  
|  
1550 København V

EAN nummer  
5798009800176