

INDSTILLING

17. Godkendelse af Service Level Agreements (SLA)

13. januar 2016

Bestyrelsen skal med afsæt i principaftalen for Hovedstadens Beredskab godkende forslag til Service Level Agreements (SLA) for myndigheds- og forebyggelsesområdet.

Sagsnr.
2015-0293042

Indstilling

Det indstilles,

Dokumentnr.
2015-0293042-1

- at bestyrelsen godkender forslag til Service Level Agreements (SLA)

DIREKTIONEN

Sagsfremstilling

Forslag til SLA er udarbejdet af arbejdsgruppe 6 vedr. myndighed og forebyggelse med afsæt i principaftalen og drøftelser i den administrative forberedelsesgruppe. Forslaget er behandlet på møder i den administrative og politiske forberedelsesgruppe i september måned 2015.

Bag Rådhuset 3
1550 København V

Der henvises i flere SLA til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Alle kommuner er blevet bedt om at melde objekter ind. Listen er naturligvis dynamisk, og der vil komme nye objekter på listen, og nogen vil udgå.

www.hovedstadensberedskab.dk

Behandling af disse objekter kræver et indgående kendskab til objekttypen og kendskab til de særlige forhold, der knytter sig til det konkrete objekt.

For næsten alle SLA gælder, at der skal udarbejdes detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser, der skal sikre en ordentlig videndeling og en

nærmere forventningsafstemning med hensyn til, hvem gør hvad, hvornår og hvordan.

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Bilag

Forslag til Service Level Agreements (SLA) inden for myndigheds- og forebyggelsesområdet:

- SLA for udarbejdelse af RBD
- SLA for udarbejdelse af beredskabsplan
- SLA for udarbejdelse af sektorplaner
- SLA for udarbejdelse af strandrensingsplan
- SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Beredskabsloven
- SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Byggeloven
- SLA for brandteknisk rådgivning, Miljøbeskyttelsesloven
- SLA for brandsyn
- SLA for fyrværkeri
- SLA for lejlighedstilladelser
- SLA for midlertidige overnatninger
- SLA for kampagner, forebyggelse af brand
- SLA for kampagner, ikke forebyggelse af brand
- SLA for gebyropkrævning ved blinde alarmer

Forslag til
SLA
Myndigheds-
og forebyggelses-
området

Indhold

Forord.....	3
Definition.....	3
Objektkendskab	3
Arbejdsgangsbeskrivelser	4
1. SLA for udarbejdelse af RBD	5
2. SLA for udarbejdelse af beredskabsplan.....	8
3. SLA for udarbejdelse af sektorplaner	11
4. SLA for udarbejdelse af strandrensingsplan	14
5. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Beredskabsloven	17
6. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Byggeloven	20
7. SLA for brandteknisk rådgivning, Miljøbeskyttelsesloven	24
8. SLA for brandsyn	27
9. SLA for fyrværkeri.....	30
10. SLA for lejlighedstilladelser	33
11. SLA for midlertidige overnatninger.....	36
12. SLA for kampagner, forebyggelse af brand.....	39
13. SLA for kampagner, ikke forebyggelse af brand.....	41
14. SLA for gebyropkrævning ved blinde alarmer	43
Særligt krævende objekter, liste	46

Forord

Forslag til SLA er udarbejdet af arbejdsgruppe 6 vedr. myndighed og forebyggelse med afsæt i principaftalen og drøftelser i den administrative forberedelsesgruppe. Forslaget er behandlet på møder i den administrative og politiske forberedelsesgruppe i september måned 2015.

Definition

Da service- og kvalitetsniveau ikke har nogen fastlagt definition, har gruppen udarbejdet følgende:

Det første led i servicekæden er den første kontakt med Hovedstadens Beredskab. Her er der nogle helt fundamentale ting, der skal arbejdes med såsom:

Telefontider

Træffetider

Effektiv omstilling

Kvitteringsskrivelser

Hjemmeside med anvendelige oplysninger

Gode blanketløsninger.

m.v.

Andet led i kæden er den egentlige sagsbehandling, og der vil være forskellige parametre alt efter hvilken sagstype, der skal behandles, såsom:

Sagsbehandlingstid

Vejledning

Dialogmøder

Medarbejdernes kompetence

Kvaliteten i sagsbehandlingen

m.v.

Endelig er der så tredje og sidste led i kæden, nemlig selve afgørelsen.

Her er der nogle helt generelle krav såsom:

Afgørelsen skal være faglig og juridisk korrekt

Skrevet i et forståeligt sprog

m.v.

Kun hvis alle 3 led i kæden holder, opleves hele sagsbehandlingen som god service.

I de SLA, der er udarbejdet, er der taget udgangspunkt i "Andet led"-den egentlige sagsbehandling.

Objektkendskab

Der er 3 niveauer for objektkendskab i rapporten:

1. Der henvises i flere SLA til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Alle kommuner er blevet bedt om at melde objekter ind.

Listen er naturligvis dynamisk, og der vil komme nye objekter på listen, og nogen vil udgå.

Behandling af disse objekter kræver et indgående kendskab til objekttypen og kendskab til de særlige forhold, der knytter sig til det konkrete objekt.

Listen, som den ser ud pt., ligger bagerst i rapporten.

2. I andre SLA er der bare henvist til, at sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab. Det betyder, at der ikke er beredskabsfaglige begrundelser for et indgående objektkendskab, men det kan absolut anbefales pga. smidighed og hurtighed i sagsbehandlingen.
3. Endelig er der SLA, hvor der ikke er angivet nogen rubrik for objektkendskab. Det er de steder, hvor objektkendskab ikke er nødvendigt for at løse opgaven på forsvarlig vis.

Arbejdsgangsbeskrivelser

For næsten alle SLA gælder, at der skal udarbejdes detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser, der skal sikre en ordentlig videndeling og en nærmere forventningsafstemning med hensyn til, hvem gør hvad, hvornår og hvordan.

1. SLA for udarbejdelse af RBD

1.

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF RBD

Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling

Hovedstadens Beredskab skal udarbejde en Risikobaseret Dimensionering (RBD) for det samlede beredskabsområde. RBD'en skal forelægges Beredskabskommissionen og vedtages i de 8 kommunalbestyrelser.

Aftalens omfang

Kvaliteten af den RBD Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunerne.

Sagsbehandlingstid, kommune

Udarbejdes mindst hvert 4. år, ajourføres hver anden måned.

Lovpligtig uddannelse / kompetence

Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse.

De medarbejdere og/eller eksterne rådgivere, der har ansvaret for opgaven, forudsættes af have indgående viden om opgaven og betragtelig erfaring.

Objektkendskab
Risikovurdering udarbejdes i tæt samarbejde med de relevante forvaltninger/centre i de enkelte kommuner. Der skal endvidere ske inddragelse af de medarbejdere, der har kendskab til de særligt krævende objekter*.
Kvalitet
RBD'en skal leve op til de lovgivningsmæssige krav. RBD'en skal kunne udgøre et tilstrækkeligt solidt fundament for en dimensionering af beredskabet (risikoprofil), fastlægge niveauet for det kommunale redningsberedskabs opgavevaretagelse og på den baggrund fastlægge redningsberedskabets organisation, virksomhed, forebyggelsesindsats, brandstationer, dimensionering og materiel.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse. Ændringer ud over de redaktionelle, f.eks. kontaktoplysninger, skal godkendes i den pågældende kommune.
Generelt
SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning. Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Der henvises til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Vedlagt denne aftale som bilag.

2. SLA for udarbejdelse af beredskabsplan

2. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF BEREDSKABSPLAN
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab skal udarbejde en beredskabsplan (plan for fortsat drift) for hver kommune. Den udarbejdes af Hovedstadens Beredskab i samarbejde med den enkelte kommune og vedtages af kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den beredskabsplan Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
Sagsbehandlingstid, kommune
Udarbejdes mindst hvert 4. år, ajourføres hver anden måned.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for opgaven, forudsættes af have indgående viden om opgaven og betragtelig erfaring.
Objektkendskab
Planen udarbejdes i tæt samarbejde med de relevante forvaltninger/centre i de enkelte kommuner. Der skal endvidere ske inddragelse af de medarbejdere, der har kendskab til de særligt krævende objekter*.

Kvalitet

Beredskabsplanen, uanset om det er en samlet plan for hele Hovedstadens Beredskabs område eller en plan for hver kommune, skal leve op til de lovgivningsmæssige krav. Beredskabsstyrelsens evt. bemærkninger/anbefalinger skal følges.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Ændringer ud over de redaktionelle, såsom kontaktoplysninger, skal godkendes i den pågældende kommune.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Der henvises til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Vedlagt denne aftale som bilag.

3. SLA for udarbejdelse af sektorplaner

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF SEKTORPLANER
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
De 8 kommunalbestyrelser har fortsat ansvaret for, at der udarbejdes sektorplaner for hver kommune. De udarbejdes af de enkelte kommuner og vedtages af den enkelte kommune. Hovedstadens Beredskab yder rådgivning.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
Sagsbehandlingstid, kommune
20 dage*.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for rådgivningen, forudsættes af have indgående viden om opgaven.
Objektkendskab
Objektkendskabet er sikret ved, at det er kommunen/forvaltningen/centret, der udarbejder planen og actioncards.

Kvalitet
Hovedstadens Beredskab udarbejder så vidt muligt skabeloner el.lign., så der sikres et vist ensartet præg. Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning i det omfang, det ønskes af kommunerne, hvad angår det beredskabsfaglige. Rådgivning i andre fagområder, f.eks. det sundhedsfaglige, udføres af Region/Sundhedsstyrelsen m.fl.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.
Generelt
SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning. Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Arbejdsdage

4. SLA for udarbejdelse af strandrensningsplan

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF STRANDRENSNINGSPAN
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
De 4 kommunalbestyrelser har fortsat ansvaret for, at der udarbejdes en strandrensningsplan for hver kommune. Planen udarbejdes af de enkelte kommuner og vedtages af den enkelte kommune. Hovedstadens Beredskab yder rådgivning.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
Sagsbehandlingstid, kommune
20 dage*.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for rådgivningen, forudsættes af have indgående viden om opgaven.
Objektkendskab
Objektkendskabet er sikret ved, at det er kommunen/forvaltningen/centret, der udarbejder planen og actioncards.

Kvalitet

Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning i det omfang, det ønskes af kommunerne, hvad angår det beredskabsfaglige. Rådgivning i andre fagområder, f.eks. det miljøfaglige, udføres af den relevante Region/styrelse m.fl.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Arbejdsdage.

5. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Beredskabsloven

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDTEKNISK BYGGESAGSBEHANDLING, BEREDSKABSLOVEN
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab udfører brandteknisk byggesagsbehandling i henhold til beredskabsloven.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
Sagsbehandlingstid, ansøger
50 % af sagerne afgøres indenfor 5 dage, 80 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage og min. 95 % af sagerne afgøres indenfor 15 dage.*
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
Dialogmøder
Der deltages i dialogmøder med bygherre, kommunen og/eller andre relevante parter. Møderne afholdes i det omfang, de ønskes af ansøgeren / kommunen / eller Hovedstadens Beredskab selv.

Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er fastsat krav om uddannelse i lovgivningen v/Beredskabsstyrelsen. Udover den lovpligtige uddannelse skal medarbejderne være opdateret med ny viden på området. Hovedstadens Beredskabs medarbejdere skal dække over en bred faglig viden indenfor brandtekniske emner.
Objektkendskab
I de tilfælde, hvor objektet er kompliceret** m.m., skal det sikres at rådgivningen udføres af medarbejdere, der har et indgående kendskab til den særligt krævende objekttype** og de forhold, der knytter sig til det konkrete objekt.
Kvalitet
Sagsbehandlingen skal være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, og der skal tilstræbes en høj service. Sagsbehandlingen og afgørelsen skal være af høj faglig kvalitet.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse. Redegørelsen skal indeholde en opgørelse over antal sager og sagsbehandlingstider. Hovedstadens Beredskab orienterer den enkelte kommune om tilladelser/påbud/afslag samtidig med ansøger.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Svarfrist er den tid der går fra ansøgeren har fremsendt en fyldestgørende ansøgning til ansøgeren modtager en afgørelse. Dage er arbejdsdage.

** Der henvises til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Oversigten er vedlagt denne aftale som bilag.

6. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Byggeloven

6. SERVICE LEVEL AGGREGMENT FOR BRANDTEKNISK BYGGESAGSBEHANDLING, BYGGELOVEN
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab leverer rådgivning til kommunerne ved byggesagsbehandling efter bygningsreglementet kap. 5. Generel rådgivning om byggesagsrelaterede forhold, herunder rådgivning om brandtekniske installationer, risikovurdering, risikostyring m.m.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
Sagsbehandlingstid, kommune
10 dage*.
Dialogmøder
Hovedstadens Beredskab deltager i dialogmøder med bygherre, kommunen og andre relevante parter. Møderne afholdes i det omfang, de ønskes af ansøgeren / kommunen / eller Hovedstadens Beredskab selv.

Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. Der forudsættes samme uddannelsesniveau som ved brandteknisk byggesagsbehandling efter Beredskabsloven. Hovedstadens Beredskabs medarbejdere skal være opdateret med ny viden på området og have en bred faglig viden indenfor brandtekniske emner.
Objektkendskab
I de tilfælde, hvor objektet er kompliceret** m.m., skal det sikres, at rådgivningen udføres af medarbejdere der har et indgående kendskab til den særligt krævende objekttype** og de forhold, der knytter sig til det konkrete objekt.
Kvalitet
Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning/sparring i det omfang, det ønskes af kommunerne, hvad angår det beredskabsfaglige, herunder rådgivning om brandtekniske installationer, risikovurdering, risikostyring m.m. Flexibilitet og tilgængelighed skal sikres. Der skal afholdes ugentlige møder i kommunerne, hvor indkomne sager af relevans for Hovedstadens Beredskab gennemgås.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse. Redegørelsen skal indeholde en opgørelse over antal sager og sagsbehandlingstider.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Svarfrist er den tid der går fra ansøgeren har fremsendt en fyldestgørende ansøgning til ansøgeren modtager en afgørelse. Dage er arbejdsdage.

**Der henvises til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal

praksis. Oversigten er vedlagt denne aftale som bilag.

7. SLA for brandteknisk rådgivning, Miljøbeskyttelsesloven

7.

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDTEKNISK RÅDGIVNING, MILJØBESKYTTELSESLOVEN

Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling

Hovedstadens Beredskab leverer rådgivning til kommunerne ved sagsbehandling af risikobetonede virksomheder, større oplag m.m. Der er typisk tale om en screening af sager for at afklare om Hovedstadens Beredskab er myndighed på dele af sagen.

Aftalens omfang

Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.

Sagsbehandlingstid, kommune

10 dage*.

Lovpligtig uddannelse / kompetence

Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse.
Der forudsættes samme uddannelsesniveau som ved brandteknisk byggesagsbehandling efter Beredskabsloven. Hovedstadens Beredskabs medarbejdere skal være opdateret med ny viden på området og have en bred faglig viden indenfor brandtekniske emner.

Objektkendskab

Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.

Kvalitet

Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning/sparring i det omfang, det ønskes af kommunerne, hvad angår det beredskabsfaglige. Flexibilitet og tilgængelighed skal sikres. Der skal afholdes ugentlige møder i kommunerne, hvor indkomne sager af relevans for Hovedstadens Beredskab gennemgås.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Arbejdsdage.

8. SLA for brandsyn

8. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDSYN
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab udfører brandsyn på brandsynspligtige objekter indenfor Hovedstadens Beredskabs område. Generel rådgivning om forebyggelse og byggesagsrelaterede forhold.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
Sagsbehandlingstid
Alle brandsyn går indenfor de lovpligtige/fastsatte intervaller.
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning under brandsynet.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er fastsat krav om uddannelse i lovgivningen v/Beredskabsstyrelsen. Ud over den lovpligtige uddannelse skal medarbejderne skal være opdateret med ny viden på området og have en bred faglig viden indenfor brandtekniske emner.

Objektkendskab
I de tilfælde, hvor objektet er kompliceret* m.m., skal det sikres, at rådgivningen udføres af medarbejdere, der har et indgående kendskab til den særligt krævende objekttype* og de forhold, der knytter sig til det konkrete objekt.
Kvalitet
Sagsbehandlingen skal være i overensstemmelse med god forvaltningskik, og der skal tilstræbes en høj service. Sagsbehandlingen og afgørelsen skal være af høj faglig kvalitet. Opfølgning på påbud skal ske umiddelbart efter udløb af frister. Der skal udarbejdes procedurer, der sikrer, at viden om nye objekter udveksles mellem Hovedstadens Beredskab og kommuner.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse. Redegørelsen skal indeholde en oversigt over den enkelte kommunes brandsynspligtige objekter, hvor det angives, hvilke objekter der er gået brandsyn på det pågældende år. Listen skal indeholde påbud/forbud. Risikovurdering og fastsættelse af brandsynsintervaller skal godkendes af den enkelte kommune.**
Generelt
SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning. Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

*Der henvises til oversigten over eksempler på særligt krævende objekter. Dermed menes objekter, der er komplekse, har kommunal/national betydning, hvor der kræves særlige faglige kompetencer, sikkerhedsgodkendelser og/eller hvor der er en veludviklet lokal praksis. Oversigten er vedlagt denne aftale som bilag.

** Det forudsættes, at den brandsynsbekendtgørelse der er i høring samtidig med udarbejdelsen af denne SLA, vedtages som forelagt. Bemærk at den nye bkg. vil medføre færre brandsyn jf. BRS.

9. SLA for fyrværkeri

9. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR FYRVÆRKERI
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
De 8 kommunalbestyrelser har fortsat ansvaret for loven om fyrværkeri. Sagsbehandlingen udføres i praksis af Hovedstadens Beredskab. Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om opbevaring, anvendelse m.m. af fyrværkeri. Giver tilladelser, afslag, påbud, opstiller vilkår m.m.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
Sagsbehandlingstid, ansøger
20 dage*, hvor der ikke i lovgivningen er fastsat en anden frist.
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. Medarbejderne skal være opdateret med ny viden på området.

Objektkendskab
Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.
Kvalitet
Sagsbehandlingen skal være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, og der skal tilstræbes en høj service. Sagsbehandlingen og afgørelsen skal være af høj faglig kvalitet. Opfølgning på påbud skal ske umiddelbart efter udløb af frister.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse. Hovedstadens Beredskab orienterer den enkelte kommune om tilladelser/påbud/afslag, samtidig med ansøger.
Generelt
SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning. Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Svarfrist er den tid der går fra ansøgeren har fremsendt en fyldestgørende ansøgning til ansøgeren modtager en afgørelse. Dage er arbejdsdage.

10. SLA for lejlighedstilladelser

10. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR LEJLIGHEDSTILLADELSER
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om arrangementer, f.eks. koncerter og festivaler. Giver tilladelser, afslag, påbud, opstiller vilkår m.m. Rådgiver generelt om byggesagsrelaterede forhold.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
Sagsbehandlingstid, ansøger
50 % af sagerne afgøres indenfor 5 dage, 80 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage og min. 95 % af sagerne afgøres indenfor 15 dage*.
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
Dialogmøder
Ved større arrangementer skal de relevante parter inddrages.

Lovpligtig uddannelse / kompetence
<p>Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse.</p> <p>De medarbejdere, der har ansvaret for sagsbehandlingen, forudsættes af have indgående viden om opgaven. I de tilfælde, hvor der er tale om et større, kompliceret arrangement el.lign. skal det sikres, at sagsbehandlingen udføres af medarbejdere, der har kendskab til de pågældende opgaver.</p>
Objektkendskab
<p>Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.</p>
Kvalitet
<p>Sagsbehandlingen skal være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, og der skal tilstræbes en høj service. Sagsbehandlingen og afgørelsen skal være af høj faglig kvalitet. Opfølgning på påbud skal ske umiddelbart efter udløb af frister. Sagerne drøftes efter behov på det ugentlige møde i den relevante kommune.</p>
Afrapportering
<p>Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.</p> <p>Hovedstadens Beredskab sender kopi af ansøgningen til den relevante kommune til orientering. Hovedstadens Beredskab orienterer den enkelte kommune om tilladelser/påbud/afslag samtidig med ansøger.</p>

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Svarfrist er den tid der går fra ansøgeren har fremsendt en fyldestgørende ansøgning til ansøgeren modtager en afgørelse. Dage er arbejdsdage.

11. SLA for midlertidige overnatninger

11.
SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR MIDLERTIDIGE OVERNATNINGER
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om midlertidige overnatninger i f.eks. institutioner og haller. Giver tilladelser, afslag, påbud, opstiller vilkår m.m.
Aftalens omfang
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
Sagsbehandlingstid, ansøger
5 dage*.
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for sagsbehandlingen, forudsættes af have indgående viden om opgaven.

--

Objektkendskab
Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.
Kvalitet
Sagsbehandlingen skal være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, og der skal tilstræbes en høj service. Sagsbehandlingen og afgørelsen skal være af høj faglig kvalitet. Opfølgning på påbud skal ske umiddelbart efter udløb af frister.
Opfølgning og dokumentation
Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.
Generelt
SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning. Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

* Arbejdsdage.

12. SLA for kampagner, forebyggelse af brand

12.

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR KAMPAGNER, FOREBYGGELSE AF BRAND

Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling

Hovedstadens Beredskab gennemfører kampagner vedr. forebyggelse af brand. Kampagnerne køres både af Hovedstadens Beredskab alene, f.eks. kampagner i pressen, og i samarbejde med kommunerne, f.eks. kampagner omkring jul og nytår. Kampagner er her defineret som: En organisations planlagte forsøg på - inden for et nærmere afgrænset tidsrum og over for en nærmere afgrænset ekstern eller intern målgruppe - at frembringe eller ændre målgruppens viden, holdning eller handlingsmønster i forhold til et bestemt fænomen, som den pågældende organisation ønsker at sætte fokus på.

Aftalens omfang

Kvaliteten af den forebyggelse som Hovedstadens Beredskab udfører.

Kvalitet

Hovedstadens Beredskabs deltagelse i kampagner skal være velovervejet og passe ind i den overordnede strategi. Kampagner skal bl.a. have et klart defineret formål, målgruppe og medievalg. Kampagner skal efterfølgende evalueres.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Evalueringer skal indgå i redegørelsen.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

13. SLA for kampagner, ikke forebyggelse af brand

13.

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR KAMPAGNER, IKKE FOREBYGGELSE AF BRAND

Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling

Hovedstadens Beredskab deltager i kampagner af mere generel karakter. Kampagnerne køres både af Hovedstadens Beredskab alene, f.eks. kampagner i pressen, og i samarbejde med kommunerne, f.eks. Kultur- og Grøn By. Deltagelse kan være udstilling af brandbil, sociale/integrationstiltag m.m.

Aftalens omfang

Kvaliteten af den rådgivning/deltagelse som Hovedstadens Beredskab udfører/leverer.

Kvalitet

Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning/deltagelse i det (begrænsede) omfang, det ønskes af kommunerne. Rådgivningen/deltagelsen angår kun det beredskabsfaglige. Hovedstadens Beredskabs deltagelse i kampagner skal være velovervejet og passe ind i den overordnede strategi.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

14. SLA for gebyropkrævning ved blinde alarmer

14. SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR GEBYROPKRÆVNING VED UDRYKNING TIL BLINDE ALARMER
Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling
De 8 kommunalbestyrelser har fortsat ansvaret for opkrævning af gebyrer fra blinde alarmer. Ved udrykning til blinde alarmer opkræver Hovedstadens Beredskab gebyr. Pengene tilfalder Hovedstadens Beredskab, på samme måde som kommunerne hidtil har ladet gebyret tilfalde beredskaberne. Klager over uretrettiget opkrævning af gebyrer afgøres af kommunerne jf. instruksen. (se nedenfor).
Aftalens omfang
Kvaliteten af den opkrævningspraksis der anvendes af Hovedstadens Beredskab.
Vejledning
Der ydes god og kompetent vejledning på stedet.
Lovpligtig uddannelse / kompetence
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse, men indirekte er der krav, da beslutningen tages af indsatslederen. Der er fastsat krav om uddannelse for indsatsledere i lovgivningen v/Beredskabsstyrelsen.

Kvalitet

Hovedstadens Beredskab udbygger den eksisterende bekendtgørelse, Bekendtgørelse om gebyr for redningsberedskabets udrykning til blinde alarmer, Bkg. Nr. 636 af 11. juni 2014, med en mere detaljeret instruks for opkrævning af gebyrer. Instruksen skal sikre en ensartet og hensigtsmæssig opkrævning. Instruksen skal indeholde eksempler på hidtidig lempelig praksis og konduite.

Opfølgning og dokumentation

Med henvisning til Ejerstrategien skal Hovedstadens Beredskab - med afsæt i gældende SLA og den gældende risikobaserede dimensionering - dokumentere, at det aftalte serviceniveau leveres, herunder at der leves op til krav til objektkendskab, specialviden/kompetencer, kvalitet, sagsbehandlingstider, samarbejde mv. Dokumentationen forelægges ejerkommunerne i form af en årlig redegørelse.

Redegørelsen skal indeholde en oversigt for hver kommune over udstedte gebyrer.

Generelt

SLA indeholder kun deciderede myndighedsopgaver og den rådgivning, der ligger i naturlig forlængelse heraf. Der beskrives således kun det område, der er overdraget til Hovedstadens Beredskab via vedtægter og lovgivning.

Det forudsættes, at Hovedstadens Beredskab og de 8 kommuner bidrager loyalt og positivt til den helt nødvendige koordinering / videndeling / gensidige orientering for at opnå den maksimale kvalitet i opgaveløsningen.

Forhandling, genforhandling og opsigelse

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold, herunder ændringer i RBD
- Ændringer i ejerkredsen
- Hvis den ene part ønsker det

Mindre ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og skal være koordineret med udarbejdelse/revision af RBD. Bestyrelsen orienteres om mindre ændringer.

Større ændringer, herunder en generel revision af SLA, vil blive forhandlet af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab (samarbejdsorgan) og forelagt bestyrelsen og kommunalbestyrelserne/borgerrepræsentationen til godkendelse, som en del af en revideret RBD.

Godkendelse

Denne aftale er godkendt af

- bestyrelsen på deres konstituerende møde den 13. januar 2016 og
- de 8 ejerkommuners kommunalbestyrelser/borgerrepræsentation på møder i oktober 2015.

Særligt krævende objekter, liste

Kommune	Objekter
Albertslund	<ul style="list-style-type: none"> • Vridløselille statsfængsel • Anstalten Herstedvester • Kultur • Højlager • Film studie
Brøndby	<ul style="list-style-type: none"> • Priorparken (industri/oplag) • Psykiatrisk Center Hvidovre • Stena Recycling (oplag)
Dragør	<ul style="list-style-type: none"> • Kultur (Dragør gamle by, Store Magleby) • Flygtningecentre
Frederiksberg	<ul style="list-style-type: none"> • Metro • Kultur (Frederiksberg Slot mv.) • Zoo • KU Life • Frederiksberg Hospital
Glostrup	<ul style="list-style-type: none"> • Glostrup Hospital • Vest-forbrændingen • København Fur
Hvidovre	<ul style="list-style-type: none"> • DONG Energy (Avedøreværket), • Hvidovre Hospital • Risikoområde, Avedøre Holme, med flere risikovirkomheder, herunder bl.a. Chr. Hansen, Syntese, Biofos m.v.
København	<ul style="list-style-type: none"> • Kultur (nationale museer, international kulturarv, Operaen, teatre, slotte,) • Kongehusets boliger • Folketing, centraladministration. • Ambassader, Fondsbørsen, finansielle hovedsæder, mv, • Metro • Rigshospital, Panum, KU • Havn og tilhørende aktiviteter • Middelalderby • Events (+50.000 personer f.eks. Distortion mv.) • Prøvestenen • Statens Serum Institut • DR • Amager hospital

	<ul style="list-style-type: none">• Udviklingsområder (Ørestaden, Carlsberg, Nordhavnen, Amager Strand, Kødbyen mv.)• Større butikcentre (Fields, Fisketorvet, Magasin, Illum, Spinderiet, Amagercenteret mv.)• Større forsamlingslokalefaciliteter (Kgl. Teater, Skuespilhuset, Operaen, Tap1, Valbyhallen, Copenhagen Arena, Bella Centeret, Lokomotivværkstedet, Tivoli, Parken, Nationalmuseet, Statens museum for kunst, Dokken, Krydstogtterminaler mv.)• Høje bygninger (ca. 50 stk. eksisterende og planlagt, 2015)• Seveso virksomheder (Prøvestenen, højlagre mv.)• Christiania
Rødovre	<ul style="list-style-type: none">• Rødovre Centrum• Rådhus og bibliotek - fredet