

# Service Level Agreement (SLA) Myndigheds- og forebyggelses- området

## Indhold

Forord.....	3
Definition af service- og kvalitetsniveau.....	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 brandteknisk sagsbehandling, Beredskabsloven.....	14
5. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Byggeloven.....	18
6. SLA for brandteknisk rådgivning, Miljøbeskyttelsesloven.....	21
7. SLA for brandsyn.....	24
8. SLA for fyrværkeri.....	27
9. SLA for lejlighedstilladelser.....	30
10. SLA for midlertidige overnatninger.....	33
11. SLA for kampagner, forebyggelse af brand.....	36
12. SLA for gebyropkrævning ved blinde alarmer.....	38
Særligt krævende objekter, liste.....	41

## Forord

I forbindelse med etableringen af Hovedstadens Beredskab, blev der udarbejdet en Service Level Agreement (SLA) mellem Hovedstadens Beredskab og ejerkommunerne vedrørende opgaver på myndigheds- og forebyggelsesområdet. Aftalen blev godkendt af ejerkommunerne i efteråret 2015 og af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 11. januar 2016. Herefter refereret til som Service Level Agreement, version 1.0.

Det følger af Service Level Agreement, at ændringer af SLA forhandles af repræsentanter for de 8 ejerkommuner og ledelsen i Hovedstadens Beredskab i det dertil nedsatte Samarbejdsorgan. Ved mindre ændringer orienteres bestyrelsen. Ved større ændringer forelægges forslaget til behandling i bestyrelsen og efterfølgende i ejerkommunerne.

I løbet af efteråret 2016 og foråret 2017 har Samarbejdsorganet foretaget en række mindre ændringer i Service Level Agreement 1.0. Ændringerne er indarbejdet i nærværende Service Level Agreement 1.1, der forelægges bestyrelsen til orientering på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og efterfølgende sendes til ejerkommunerne til orientering sammen med Hovedstadens Beredskabs Årsberetning 2016.

## Definition af service- og kvalitetsniveau

Service – og kvalitetsniveauet er fastlagt i forhold til den egentlige sagsbehandling omfattende nedenstående parametre, varierende i forhold til hvilken sagstype, der behandles:

- Sagsbehandlingstid
- Vejledning
- Dialogmøder
- Medarbejdernes kompetence
- Kvaliteten i sagsbehandlingen
- m.v.

## Objektkendskab

I Service Level Agreement aftalen refereres til 3 niveauer for objektkendskab:

1. 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. Behandling af disse objekter kræver et indgående kendskab til objekttypen og kendskab til de særlige forhold, der knytter sig til det konkrete objekt. Vedlagt som bilag til nærværende aftale er en liste over særligt krævende objekter i de enkelte ejerkommuner. Listen er ikke udtømmende.
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

<b>1.</b> <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF RBD</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab skal udarbejde en Risikobaseret Dimensionering (RBD) for det samlede beredskabsområde. RBD'en skal forelægges Beredskabskommissionen og vedtages i de 8 kommunalbestyrelser.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den RBD Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunerne.
<b>Sagsbehandlingstid, kommune</b>
Udarbejdes mindst hvert 4. år. Revideres ved væsentlige ændringer.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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

Hovedstadens Beredskab foretager risikovurderingen med inddragelse af de medarbejdere, der har kendskab til særligt krævende objekter\*. I det omfang der er behov for at indhente yderligere oplysninger/ekspertise inddrages relevante forvaltninger, i de enkelte kommuner.

## 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.

Væsentlige ændringer skal godkendes af bestyrelsen og de 8 ejerkommuner.

## 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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\* 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

<b>2.</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF BEREDSKABSPLAN</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
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. Som bilag til planen indgås aftale mellem HBR og den enkelte kommune om krisestyring og krisekommunikation.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den beredskabsplan Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
<b>Sagsbehandlingstid, kommune</b>
Udarbejdes mindst hvert 4. år. Revideres ved væsentlige ændringer. Ansvar for at opdatere dynamiske dokumenter, action cards mv. ligger i de enkelte kommuner. På de 3 årlige møder i de lokale beredskabs-samordninger (BSxK) drøftes behovet for ændringer i beredskabsplanen og underliggende planer. HBR yder derudover løbende rådgivning ved behov.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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.

Væsentlige ændringer skal godkendes af kommunalbestyrelsen 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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\* 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

<b>3.</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR UDARBEJDELSE AF SEKTORPLANER</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
De 8 kommunalbestyrelser har fortsat ansvaret for, at der udarbejdes sektorplaner for hver kommune. På tilsvarende vis har kommunalbestyrelser i kommuner med kyststrækning fortsat ansvaret for at udarbejde strandrensningsplaner for den enkelte kommune. Sektorplanerne udarbejdes af de enkelte kommuner og vedtages af den enkelte kommune. Hovedstadens Beredskab yder rådgivning.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
<b>Sagsbehandlingstid, kommune</b>
Løbende rådgivning.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for rådgivningen, forudsættes af have indgående viden om opgaven.
<b>Objektkendskab</b>
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 eller miljøfaglige 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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

#### 4. SLA for brandteknisk sagsbehandling, Beredskabsloven

<b>4.</b>  <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDTEKNISK SAGSBEHANDLING, BEREDSKABSLOVEN</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab udfører brandteknisk sagsbehandling i henhold til beredskabsloven, herunder sagsbehandling vedr. risikovirksomheder omfattet af beredskabslovgivningen. Ved risikovirksomheder identificerer Miljømyndigheden sager, hvor risikokoefficienten for de stoffer, som kan medføre brand og/eller eksplosioner, er større end 1. Hovedstadens Beredskab er da med i gruppen af risikomyndigheder og behandler sagen i overensstemmelse hermed.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
<b>Sagsbehandlingstid, ansøger</b>
50 % af sagerne afgøres indenfor 5 dage, 80 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage og min. 95 % af sagerne afgøres indenfor 15 dage* Sagsbehandlingstiderne gælder ikke sagsbehandlingen af risikovirksomheder, da risikovirksomheder ikke er omfattet af "Aftale om servicemål for kommunal erhvervsrettet sagsbehandling" og idet der efter bekendtgørelsen alene kræves en rimelig sagsbehandlingstid.
<b>Vejledning</b>
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. Ved risikovirksomheder med videre, som er omfattet af Beredskabslovgivningen, foretager Hovedstadens Beredskab sammen med de øvrige relevante myndigheder ligeledes justeringer og afprøvninger af de eksterne beredskabsplaner, hvor disse er krævet.

## **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. Der er en gensidig orientering mellem Hovedstadens Beredskab og 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
- 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). 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.

## **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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\* 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.

## 5. SLA for brandteknisk byggesagsbehandling, Byggeloven

<b>5.</b> <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDTEKNISK BYGGESAGSBEHANDLING, BYGGELOVEN</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab leverer rådgivning til kommunerne ved byggesagsbehandling efter bygningsreglementet kap. 5. Generel rådgivning om byggesagsrelaterede forhold.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
<b>Sagsbehandlingstid, kommune</b>
10 dage*.
<b>Dialogmøder</b>
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. Flexibilitet og tilgængelighed skal sikres. Der skal afholdes ugentlige møder i kommunerne, hvor indkomne sager af relevans for beredskabet 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
- 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). 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.

### **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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\* 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 rådgivning, Miljøbeskyttelsesloven

<b>6.</b>  <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDTEKNISK RÅDGIVNING, MILJØBESKYTTELSSESLOVEN</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab leverer rådgivning til miljømyndighederne (Kommunerne og Miljøstyrelsen) ifm. sagsbehandling af risikovirksomheder med videre - særligt ifm. udformning af eksterne beredskabsplaner. Ved sager hvor risikokoefficienten for de stoffer, som ikke kan medføre brand og/eller eksplosioner, er større end 1 deltager Hovedstadens Beredskab ad-hoc i gruppen af risikomyndigheder og rådgiver miljømyndigheden i overensstemmelse hermed.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den rådgivning Hovedstadens Beredskab skal levere til kommunen.
<b>Sagsbehandlingstid, kommune</b>
Løbende rådgivning.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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 inden for brandtekniske emner.

<b>Objektkendskab</b>
Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.
<b>Kvalitet</b>
Hovedstadens Beredskab udfører rådgivning/sparring i det omfang det ønskes af kommunerne, hvad angår det beredskabsfaglige i relation til sager på risikovirkksomheder med videre, der er alene er omfattet af miljølovgivningen. Flexibilitet og tilgængelighed skal sikres. Der skal afholdes møder efter behov i kommunerne eller miljøstyrelsen, hvor konkrete sager drøftes.
<b>Opfølgning og dokumentation</b>
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.
<b>Generelt</b>
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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

## 7. SLA for brandsyn

<b>7.</b> <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR BRANDSYN</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab udfører brandsyn på brandsynspligtige objekter inden for beredskabets område. Hovedstadens Beredskab foretager risikovurdering ihht. brandsynsbekendtgørelse. Hovedstadens Beredskab yder generel rådgivning om forebyggelse og byggesagsrelaterede forhold.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
<b>Sagsbehandlingstid</b>
Alle brandsyn går inden for de lovpligtige/fastsatte intervaller.
<b>Vejledning</b>
Der ydes god og kompetent vejledning under brandsynet.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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 inden for 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 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 på hvilke objekter, der er gået brandsyn på det pågældende år. Listen skal indeholde påbud/forbud. Hovedstadens Beredskab fremsender oversigt over den enkelte kommunes brandsynsobjekter med tilhørende risikovurdering mhp. dialog om objekter, der evt. bør have en særlig opmærksomhed fra Hovedstadens Beredskabs side.

## 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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\*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.

## 8. SLA for fyrværkeri

<b>8.</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR FYRVÆRKERI</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om opbevaring, anvendelse m.m. af fyrværkeri. Giver tilladelser, afslag, påbud, opstiller vilkår m.m.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
<b>Sagsbehandlingstid, ansøger</b>
20 dage*, hvor der ikke i lovgivningen er fastsat en anden frist.
<b>Vejledning</b>
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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
- 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). 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.

## **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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

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

## 9. SLA for lejlighedstilladelser

<b>9.</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR LEJLIGHEDSTILLADELSER</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om arrangementer, som er underlagt beredskabslovningen f.eks. koncerter og festivaller.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
<b>Sagsbehandlingstid, ansøger</b>
50 % af sagerne afgøres indenfor 5 dage, 80 % af sagerne afgøres indenfor 10 dage og min. 95 % af sagerne afgøres indenfor 15 dage*.
<b>Vejledning</b>
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
<b>Dialogmøder</b>
Ved større arrangementer skal de relevante parter inddrages.

### **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. 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.

### **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. Sagerne drøftes efter behov på det ugentlige møde i den relevante kommune.

### **Afrapportering**

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.

Kommunen sender kopi af ansøgning til Hovedstadens Beredskab efter modtagelse. Hovedstadens Beredskab sender kopi af beredskabets vilkår til relevant kommune 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
- 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). 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.

### **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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

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



## 10. SLA for midlertidige overnatninger

<b>10.</b>  <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR MIDLERTIDIGE OVERNATNINGER</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab sagsbehandler ansøgninger om midlertidige overnatninger i f.eks. institutioner og haller. Giver tilladelser, afslag, påbud, opstiller vilkår m.m.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den sagsbehandling som Hovedstadens Beredskab udfører.
<b>Sagsbehandlingstid, ansøger</b>
95% af sagerne afgøres ved fyldestgørende materiale indenfor 5 dage. *
<b>Vejledning</b>
Der ydes god og kompetent vejledning af ansøger.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
Der er ikke i lovgivningen fastsat krav om uddannelse. De medarbejdere, der har ansvaret for sagsbehandlingen, forudsættes af have indgående viden om opgaven.

<b>Objektkendskab</b>
Sagsbehandlingstiden minimeres ved objektkendskab.
<b>Kvalitet</b>
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.
<b>Opfølgning og dokumentation</b>
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.
<b>Generelt</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>

## **Forhandling, genforhandling og opsigelse**

SLA genforhandles ved:

- Væsentlige lovændringer
- Væsentlige ændrede forhold
- 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). 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.

## **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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

\* Arbejdsdage.

## 11. SLA for kampagner, forebyggelse af brand

### **11.**

### **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 HBR alene f.eks. kampagner i pressen og i samarbejde med kommunerne f.eks. kampagner omkring jul og nytår, kulturnat og Grøn By. 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 handlingsmønstre 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.

Bestyrelsen orienteres om større kampagner.

## 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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.

## 12. SLA for gebyropkrævning ved blinde alarmer

<b>12.</b> <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR GEBYROPKRÆVNING VED UDRYKNING TIL BLINDE ALARMER</b>
<b>Beskrivelse af opgave og ansvarsfordeling</b>
Hovedstadens Beredskab v. Bestyrelsen fastsætter årligt gebyrer for tilslutning og overvågning af brand-tekniske installationer samt for udrykning til blinde alarmer i forbindelse med sådanne anlæg. Pengene tilfalder Hovedstadens Beredskab. Klager afgøres af Hovedstadens Beredskab.
<b>Aftalens omfang</b>
Kvaliteten af den opkrævningspraksis der anvendes af Hovedstadens Beredskab.
<b>Vejledning</b>
Der ydes god og kompetent vejledning på stedet.
<b>Lovpligtig uddannelse / kompetence</b>
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 samt antal af anlæg.

## **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
- 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). 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.

## 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.

Ændret i marts 2017 af Samarbejdsorganet med efterfølgende orientering af bestyrelsen på bestyrelsesmødet den 26. april 2017 og af ejerkommunerne på møder i 2. kvartal 2017.



## Særligt krævende objekter, liste

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

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