

Principper for godkendelser i Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

En godkendelse hos Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal sikre overholdelse af lovgivningskrav, før en aktivitet påbegyndes. Nedenstående principper uddyber, hvordan styrelsen agter at varetage sit godkendelsesarbejde.

Forudsigelighed i sagsbehandlingen

- Styrelsen kommunikerer klart om forventet sagsbehandlingstid og om estimeret tidsforbrug ved gebyrbetaling – der er respekt for ansøgers tid og penge

Tydelige krav – for alle typer godkendelser

- Ansøger har ansvar for at udarbejde ansøgningsmateriale
- Styrelsen kommunikerer klart og under hensyn til målgruppen, hvad der skal til for at opnå en godkendelse. Al kommunikation og vejledning har det sigte, at ansøgningen bliver fyldestgørende fra start
- Styrelsen anvender tilpasset dialog og vejledning til de forskellige typer af godkendelser:
 - *Standardiserede godkendelser:* Styrelsen kommunikerer objektive krav på hjemmesiden med mulighed for høj grad af selvbetjening og selvevaluering af ansøgningskrav
 - *Skræddersyede godkendelser:* Styrelsen vejleder individuelt om krav til proces og indhold, hvis ansøger ønsker afvigelser fra standardkrav. Krav til kvalitet og evt. risikovurderinger gøres tydelige for ansøger
 - *Megaprojekter mv.:* Styrelsen tilbyder forhåndsdialog om krav og proces ved meget komplekse eller langvari-

ge godkendelsessager. Styrelsen tilbyder løbende møder for at reducere ansøgers projektrisiko

Kvalitet og lighed i sagsbehandling og afgørelser

- Styrelsen behandler ansøgninger med høj faglighed og høj forvaltningsmæssig kvalitet
- Lige sager behandles ens
- Afgørelser er korrekte, entydige og nemt forståelige for ansøgere
- Hvis ikke en ansøgning er fyldestgørende, anmoder styrelsen ansøger om at fremsende det yderligere ønskede materiale. Ønsker ansøger, at styrelsen tager stilling på det foreliggende grundlag, meddeles afslag med skriftlig begrundelse og klagevejledning
- Fakturering er gennemskelig for kunden

Opfølgning

- Styrelsen følger op på godkendelser og godkendelsesvilkår via sin tilsynsvirksomhed. Tilsyn tilrettelægges risikobaseret (se Principper for tilsyn)
- Styrelsen bruger godkendelsessager til at evaluere reglernes effektivitet og give feedback til reguleringen (se Principper for regulering)