



14 Serviceversprechen für attraktive Standorte

► PLANUNGSSICHERHEIT

► TRANSPARENZ

► KUNDENORIENTIERUNG

► PLANUNGSSICHERHEIT



»Wir geben Ihnen zeitliche Sicherheit für Ihre Bauvorhaben.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben – maximal 40 Arbeitstage

Mit den ersten Informationen zum Verfahren erfährt der Unternehmer innerhalb von 7 Arbeitstagen, ob sein Baugenehmigungsantrag in der eingereichten Form bearbeitet werden kann. Ist das der Fall, kann er sicher davon ausgehen, dass über den Antrag innerhalb von 40 Arbeitstagen entschieden wird, und seine Planung danach ausrichten.

»Auf unsere Baugenehmigungen können Sie sich verlassen.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

*Verlässlichkeit der Baugenehmigungen – angestrebt sind:
0 erfolgreiche Widersprüche oder Klagen Dritter*

Unternehmer, die eine Baugenehmigung beantragen, benötigen nicht nur schnelle, sondern auch sichere Entscheidungen. Aus diesem Grund enthält die Baugenehmigung ein Höchstmaß an Rechtssicherheit – damit keine Nachbarschaftswidersprüche die Pläne verzögern.

► PLANUNGSSICHERHEIT



»Hier erhalten Sie schnell und sicher Ihr Geld.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

*Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden, **innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen***

Der Unternehmer kann sicher sein, dass er 15 Tage nach dem Eingang seiner Rechnung sein Geld erhält. Das gibt ihm finanzielle Planungssicherheit und verbessert seine Liquidität.

»Kurzfristig und konkret: Unsere Antwort auf Ihren Flächenbedarf.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

*Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen – **maximal 5 Arbeitstage***

Unternehmer, die konkreten Bedarf an Grundstücken haben, erhalten auf ihre Anfrage innerhalb von 5 Arbeitstagen Antwort. Das Angebot enthält Angaben über die Lage der Fläche, die Verkehrsanbindung, den Flächenzuschnitt, den Preis, die Erschließungskosten sowie über die Planungs- und Baurechtssituation.

► PLANUNGSSICHERHEIT

»Sie erhalten unsere Genehmigung rechtzeitig, damit ihr Schwertransport pünktlich ist.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

*Bearbeitung der Genehmigung von Schwertransporten
rechtzeitig vor Transportbeginn*

Schwertransport-Unternehmen müssen schnell und flexibel sein. Unternehmer, die eine Transportgenehmigung beantragen, können sicher sein, dass sie rechtzeitig informiert werden – mit einer bestätigten Streckenführung oder einer Alternativroute. Aktuelle Einschränkungen im Verkehr werden berücksichtigt.

► TRANSPARENZ

*»Danke für die Unterlagen.
Falls Sie Fragen haben: Wenden Sie sich bitte an mich.«*

► SERVICEVERSPRECHEN:

*Eingangsbestätigung von
Anträgen und Anfragen sowie
Nennung eines Ansprechpartners
innerhalb von 3 Arbeitstagen*

Stellt ein Unternehmer einen Antrag oder eine Anfrage zu einem Genehmigungsverfahren, erhält er in einem ersten Schritt die Eingangsbestätigung. Zugleich informiert ihn die Verwaltung darüber, welche Abteilung zuständig ist und an wen er sich persönlich wenden kann.

► TRANSPARENZ



„Wir informieren Sie über den Ablauf und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.“

► SERVICEVERSPRECHEN:

Erste Informationen zum Verfahren innerhalb von 7 Arbeitstagen

Der zuständige Mitarbeiter unterrichtet den Unternehmer über die voraussichtliche Bearbeitungszeit seines Antrags, bittet gegebenenfalls um fehlende Unterlagen und nennt mögliche Gründe, die den Zeitplan verzögern könnten. Er sagt dem Unternehmer zu, dass er ihn über Abweichungen umgehend informieren wird.

»Unser Verwaltungswegweiser gibt Ihnen Orientierung auf der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

Verwaltungswegweiser als Sofortinformation

Gibt es Fragen zu Existenzgründungen, Standortinformationen, Vermietung oder Verpachtung von Grundstücken, Baugenehmigungen, Ausschreibungen, Verkehrsfragen oder Finanzen und Steuern? Der Verwaltungswegweiser führt online oder in Papierform schnell und sicher zum richtigen Ansprechpartner.

*»Wir können die Angelegenheit
gern bei Ihnen besprechen.«*

► SERVICEVERSPRECHEN:

***Besprechungen bei Unternehmen
innerhalb von 5 Arbeitstagen***

Die Verwaltung bietet dem Unternehmer an, seine Angelegenheit innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage vor Ort bei ihm zu besprechen. Der Unternehmer spart Zeit und ist von den Öffnungszeiten der Verwaltung unabhängig.

*»Ihre Beschwerde nehmen
wir ernst!«*

► SERVICEVERSPRECHEN:

***Schnelle und qualifizierte Reaktion
auf die Beschwerde des Unterneh-
mens innerhalb von maximal
3 Arbeitstagen***

Beschwerden von Unternehmen werden erfasst und schnell beantwortet. Ist das kurzfristig nicht möglich, wird dem Unternehmen innerhalb von 3 Tagen erklärt, warum sich die Antwort verzögert und wann es eine verbindliche Auskunft erhält.

»Wir antworten umgehend.«

SERVICEVERSPRECHEN:

Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails von maximal 1 Arbeitstag

Wenn sich Unternehmer per Anruf oder E-Mail an die Kommunalverwaltung wenden, haben sie es in der Regel eilig. Die Anfragen sollen aus diesem Grund möglichst umgehend, mindestens jedoch innerhalb eines Arbeitstages beantwortet werden. Das Unternehmen erhält damit ohne Zeitverzug die notwendigen Informationen.

»Wir helfen Ihnen beim Durchstarten.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

Lotse für Existenzgründer

Wer ein Unternehmen gründen will, benötigt in der Regel viele Informationen. Der Ansprechpartner für Existenzgründer hilft nicht nur im Umgang mit der Behörde, sondern hält bei Bedarf auch Auskünfte über andere wichtige Anlaufstellen bereit.

► KUNDENORIENTIERUNG

»Wir stellen uns regelmäßig auf den Prüfstand.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung **alle 2 Jahre**

Die Kommune lässt alle zwei Jahre von einem unabhängigen Institut ermitteln, ob die mittelständischen Unternehmen mit dem Service zufrieden sind, ob er sich verbessert oder verschlechtert hat. Die Erhebung bietet Unternehmen auch die Möglichkeit für Kritik und Anregungen.

»Wir suchen das Gespräch mit Ihnen – regelmäßig und offen.«

► SERVICEVERSPRECHEN:

Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform mindestens einmal **alle 2 Jahre**

Mittelständische Unternehmer werden regelmäßig zum Informationsaustausch über aktuelle Standortthemen eingeladen. Sie werden so über neue, für sie wichtige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten. Gleichzeitig können sie Anregungen geben oder Kritik äußern, was für das Leistungsniveau der Kommune wichtig ist.

Der zuverlässige Wegweiser für mittelständische Unternehmen

Produkte und Dienstleistungen mit dem RAL Gütezeichen erfüllen strenge Anforderungen. Diese werden vom unabhängigen RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung festgelegt, das dabei Institutionen wie Verbraucher- und Wirtschaftsverbände, Behörden und Prüfeinrichtungen einbindet. Hersteller und Dienstleister müssen die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen laufend überwachen. Hinzu kommen regelmäßige Kontrollen neutraler Prüfer.

Auch die Güte- und Prüfbestimmungen des RAL Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen wurden gemeinsam mit RAL entwickelt. Dafür wurden Verwaltungsprozesse durchleuchtet, Verfahren vereinfacht und verbindliche Standards festgelegt. Das Ergebnis sind die Serviceversprechen – messbare Kriterien, die sich konkret auf Dauer und Umfang der Verwaltungsleistungen beziehen.

Die beteiligten Kommunen gründeten 2006 die Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen. Städte, Gemeinden und Kreise, die das Gütezeichen erwerben wollen, müssen Mitglied der Gütegemeinschaft sein und die Güte- und Prüfbestimmungen anerkennen. Sie verpflichten sich, die Umsetzung der Serviceversprechen zu überwachen und dies zu dokumentieren. Zudem findet alle zwei Jahre eine neutrale Überprüfung durch die TÜV NORD CERT GmbH statt.

Die Gütegemeinschaft achtet darauf, dass die Güte- und Prüfbestimmungen eingehalten werden. Sie entwickelt die Gütekriterien weiter und ermöglicht darüber hinaus den regelmäßigen Meinungsaustausch unter den Mitgliedern. Auch die Öffentlichkeitsarbeit und die Vermarktung des Gütezeichens liegen in ihren Händen.

Die Vorteile für die Mitglieder der RAL Gütegemeinschaft:

- verbesserte Chancen im Standortwettbewerb
- gleichbleibend hohes Niveau der Verwaltungsleistung
- Meinungsaustausch mit anderen Kommunen
- Unterstützung durch Öffentlichkeitsarbeit und im Marketing

Die Vorteile für die Unternehmen:

- zeitliche und finanzielle Planungssicherheit
- transparente und nachprüfbare Verwaltungsabläufe
- Kundenorientierung

Gütegemeinschaft

Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V.

c/o Rhein-Kreis Neuss

Geschäftsführerin der Gütegemeinschaft

Madita Beeckmann

Oberstraße 91

41460 Neuss

Tel.: 02131 928 - 7504

Fax: 02131 928 - 7599

E-Mail: geschaeftsstelle@gmkev.de

Internet: www.gmkev.de