

# SERVICE-VERSPRECHEN STADT RHEINE

## Grundlagen / Voraussetzungen:

- Verfahrensvorschlag in Anlehnung an RAL, aber speziell auf Rheine zugeschnitten:  
Service-Versprechen mit den Zielen **Planungssicherheit**, **Transparenz** und **Kundenorientierung**.
- Die Umsetzung der Mittelstandsfreundlichkeit ist als Prozess zu sehen. Einige Versprechen werden direkt zum Start eingeführt, einige Versprechen bedürfen einer längeren Vorbereitung
- Evaluation: Rückmeldung, wenn Versprechen nicht eingehalten werden – keine „Strichliste“ und Datenfriedhöfe, auch um Ressourcen zu schonen.

Nr.	Versprechen / Zielsetzung	Voraussetzung / Ausprägung	vgl. RAL-Gütekriterium Nr.
<b>1</b>	Wir wollen für Bürger/-innen <b>erreichbar</b> sein a) Während der Bürozeiten geht kein Anruf ins Leere b) Mail: Abwesenheitsnotiz mit Nennung Vertretung c) Empfangsbestätigung bei Mails, wenn Prüfung / Rückmeldung länger als üblich dauert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreichbarkeit: Stadt Mo. - Do. 8:30 bis 17:00 Uhr; Fr. 8:30 – 12:00 Uhr EWG: 8:00 bis 20:00 Uhr (Service-Hotline)</li> <li>- Abwesenheit: Rufweiterleitung, AB</li> <li>- Reaktionszeit auf Anrufe: Grundsatz = Rückruf am nächsten AT Reaktionszeit auf E-Mails: innerhalb von 3 AT (bei Anwesenheit im Dienst), keine Nennung von Bearbeitungszeiten, da sehr unterschiedliche Arbeitsbereiche vorhanden sind; Automatische Antwort bei Abwesenheit (inkl. Nennung Vertretung/Ansprechpartner/-in)</li> </ul>	<p>11 Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails von maximal 1 Arbeitstag</p> <p>7 Erste Informationen zum Verfahren innerhalb von 7 Arbeitstagen</p>
<b>2</b>	Wir wollen verständliche, übersichtliche und vollständige Informationen auf unserer Homepage ( <b>Verwaltungswegweiser</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „passende“ Verschlagwortung</li> <li>- Zuständigkeiten und Kontaktdaten müssen gepflegt sein</li> </ul>	<p>8 Verwaltungswegweiser als Sofortinformation</p>
<b>3</b>	Wir wollen Ihre <b>Rückmeldung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluationsbogen Bauantrag</li> <li>- Evaluationsbögen weiterer FB werden regelmäßig geprüft und ggf. ergänzt</li> <li>- Beschwerde- und Rückmeldungsoption über die Homepage, inkl. EMS (Ereignis-Melde-System), z. B. über Kontakt-Button für Anregungen / Beschwerden auf der Startseite</li> </ul>	<p>10 Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmens innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen</p>

4	Wir wollen Rechnungen zeitnah zahlen <b>Zahlungsfrist 15 Arbeitstage bzw. Zahlungsziel</b>	Voraussetzung für die Zahlungsfrist: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechnung digital an <a href="mailto:buchhaltung@rheine.de">buchhaltung@rheine.de</a></li> <li>- Angabe des Ansprechpartners bzw. der Abteilung, die die Leistung in Auftrag gegeben hat</li> <li>- Vollständige Leistungserbringung, ggf. erfolgte Abnahme liegt vor</li> </ul>	3 Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden, innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen
5	Wir wollen Transparenz bei den Verfahrensständen: (digitale) Einsehbarkeit zum Sachstand des Bauantrags	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voraussetzung: digitale Bauakte (Umsetzung bzw. Einführung bis 2025 geplant)</li> </ul>	6 Eingangsbestätigung von Anträgen und Anfragen sowie Nennung eines Ansprechpartners innerhalb von 3 Arbeitstagen
6	Wir kümmern uns um Ihre Flächenanfrage: <b>Rückmeldung innerhalb von 3 AT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voraussetzung: Anfrage für städtische Gewerbeflächen bei der EWG für Rheine mbH</li> <li>- Eingangsbestätigung</li> <li>- Information zum Verfahren</li> <li>- Information zu benötigten Unterlagen</li> </ul>	4 Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen – maximal 5 Arbeitstage
7	Wir wollen Anfragen und Investitionsvorhaben früh im Dialog begleiten: <b>Vor-Ort-Termin EWG binnen 5 AT</b>		9 Besprechungen bei Unternehmen innerhalb von 5 Arbeitstagen
8	Wir begleiten Sie bei Ihrem Vorhaben: <b>Lotse für Existenzgründungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gründungen: in enger Abstimmung mit der WEST mbH</li> </ul>	12 Lotse für Existenzgründer
9	Wir befragen regelmäßig unsere Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unternehmensbefragung Ende 2024</li> <li>- anschl. (mind.) alle 3 Jahre</li> </ul>	13 Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung alle 2 Jahre

- AT = Arbeitstage

Folgende RAL-Gütekriterien wurden nicht explizit als Service-Versprechen übernommen:

**RAL-Kriterium Nr. 1**

**Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben – maximal 40 Arbeitstage:**

Hierzu gibt es bereits eine gesetzliche Regelung (vgl. § 71 Abs. 6 BauO NRW), daher keine zusätzliches Service-Versprechen notwendig.

**RAL-Kriterium Nr. 2**

**0 erfolgreiche Widersprüche oder Klage:**

In NRW gibt es das Widerspruchsverfahren im Zusammenhang mit Bauanträge nicht mehr.

Grds. werden Baugenehmigungen nur erteilt, wenn sie aus Sicht der Bauaufsicht rechtmäßig ist. Ob eine Klage eingereicht wird, ist unabhängig von der Rechtmäßigkeit; eine Verzögerung (aufschiebende Wirkung) kann daher durch ein Service-Versprechen nicht vermieden werden.

**RAL-Kriterium Nr. 5**

**Genehmigung Schwerlasttransporte:**

Zuständigkeit liegt beim Kreis Steinfurt, nicht bei der Stadt Rheine.

**RAL-Kriterium Nr. 14**

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

Die EWG bietet hier bereits regelmäßige Formate an (Meat & Eat, Gewerbedialog,...), die themenspezifisch erfolgen und zeitlich in unterschiedlichen Abständen angeboten werden: kein Service-Versprechen mehr notwendig.