Güte- und Prüfbestimmungen

für

mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen

Ausgabe April 2006

Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte
Kommunalverwaltungen e.V.
Postanschrift:
Rhein-Kreis Neuss – Wirtschaftsförderung -
Oberstraße 91
41460 Neuss
Tel.: (02131) 928-7504
Fax: (02131) 928-7599
E-Mail: geschaeftsstelle@gmkev.de
Internet: www.gmkev.de

Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen

1 Geltungsbereich

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für Leistungen, die von Kommunalverwaltungen (Kernverwaltung ohne ausgegliederte Bereiche) und Wirtschafts- und Entwicklungsförderungsgesellschaften der Kommunen in folgenden Bereichen erbracht werden:

a - Eingangbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners,
b - erste Informationen zum Verfahren,
c – Besprechungen bei Unternehmen,
d - Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen,
e - zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden,
f - Reaktion auf Beschwerden,
g - Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen,
h - Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten,
i - Verlässlichkeit von Baugenehmigungen,
j - Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails,
k - Verwaltungswegweiser,
l - Lotse für Existenzgründer,
m - Kundenzufriedenheit.

Die vollständige Einhaltung der Kriterien ist die Voraussetzung zur Verleihung und Führung des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung. Die Fremdüberwachung der Einhaltung der Kriterien muss durch eine neutrale Stelle erfolgen.

1.1 Begriffsbestimmungen

Mittelständische Unternehmen:
Mitteständische Unternehmen sind kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) mit weniger als 250 Beschäftigten und weniger als 50 Mio. € Jahresumsatz bzw. weniger als 43 Mio. € Bilanzsumme. Das Unternehmen darf keiner Gruppe verbundener Unternehmen angehören bzw. nur einer Gruppe verbundener Unternehmen angehören, die die vorgenannten Voraussetzungen erfüllt (Definition der Europäischen Union zu kleineren und mittleren Unternehmen).

Erlaubte Abweichungen:
Die Prozentzahlen beziehen sich auf die Gesamtzahl der Fälle innerhalb eines Kalenderjahres. Die Gesamtzahl der Fälle und deren tatsächliche Bearbeitungszeit werden in einem Dokumentationssystem erfasst. Fälle, bei denen der Zielwert überschritten wird, gelten als Abweichungen. Für die Kriterienüberprüfung ist es nicht relevant, um wie viel Prozent der Zielwert überschritten wird.

1.2 Mitgeltende Vorschriften, Richtlinien und Normen bezogen auf die Abschnitte, die sich auf den Geltungsbereich dieser Güte- und Prüfbestimmungen beziehen

In jeweils neuester Fassung müssen beim Gütezeichenbenutzer vorliegen:

Baugesetzbuch (BauGB),
Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG),
Bauordnung des jeweiligen Bundeslandes,
Verwaltungsverfahrensgesetz des jeweiligen Bundeslandes.

2 Güte- und Prüfbestimmungen

Gütekriterien

a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners

Gütekriterium:	**Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners**
Prüfgröße	**Eingangsbestätigung von Anfragen, Anträgen u.ä. von der Kommune an den Unternehmer; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seine Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit.**
Anwendungsgebiet	**Bezieht sich auf Unternehmensanliegen, die durch § 71 a Verwaltungsverfahrensgesetz umfasst werden.** **§ 71a Anwendbarkeit VwVfG** **Hat das Verwaltungsverfahren die Erteilung einer Genehmigung zum Ziel (Genehmigungsverfahren), die der Durchführung von Vorhaben im Rahmen einer wirtschaftlichen Unternehmung des Antragstellers dient, finden die §§ 71b bis 71e Anwendung.** **Das Kriterium ist für die Fälle als entbehrlich zu behandeln, in denen das Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren" zur Anwendung kommt und die hier gestellten Anforderungen miterfüllt werden.**
Nutzen für den Mittelstand	**Der Unternehmer hat die Bestätigung, dass seine Unterlagen in der Verwaltung angekommen sind, von welchem Bereich sie zuständigkeitshalber bearbeitet werden und wer sein Ansprechpartner ist. Nachfragen über den Stand der Bearbeitung o.ä. können somit gezielt an den Ansprechpartner herangetragen werden.**
Prüfverfahren	**In der Akte abgelegt oder in der EDV gespeichert, Telefonnotiz oder Anschreiben (per E-Mail oder Postweg). Eingangsdatum, Datum der Eingangsbestätigung und die Kommunikationsdaten des Ansprechpartners müssen eindeutig daraus hervorgehen.**
Zielwert	**3 Arbeitstage**
Erlaubte Abweichung	**10 % von der Gesamtzahl der Fälle**

b. Erste Informationen zum Verfahren

Gütekriterium: Erste Informationen zum Verfahren	
Prüfgröße	**Rückmeldung des Ansprechpartners hinsichtlich** • **noch fehlender Unterlagen,** • **möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können (bei einem Antrag auf Baugenehmigung),** • **eines Zeitplans für das weitere Vorgehen,** • **Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden.**
Anwendungsgebiet	**Ergibt sich aus § 71 c Abs. 3 VwVfG**
Nutzen für den Mittelstand	**Der Unternehmer bekommt bereits kurz nach Einreichen des Antrages eine Vorstellung über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung und damit einen zeitlichen Planungsrahmen. Des weiteren wird deutlich, was die Kommune von ihm erwartet (z.B. Einreichung von Unterlagen). Im Falle der Baugenehmigung bekommt er zudem einen Überblick über mögliche zeitintensive Zwischenschritte, die nicht von der Verwaltung zu beeinflussen sind, die er aber bei seiner Zeitplanung berücksichtigen muss.**
Prüfverfahren	**In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune an das Unternehmen; Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.**
Zielwert	**7 Arbeitstage**
Erlaubte Abweichung	**10 % von der Gesamtzahl der Fälle**

c. Besprechungen bei Unternehmen

Gütekriterium: Besprechungen bei Unternehmen	
Prüfgröße	**Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen.**
Anwendungsgebiet	**Bezieht sich auf Unternehmensanliegen, die durch § 71 a Verwaltungsverfahrensgesetz umfasst werden (siehe Kriterium a)**
Nutzen für den Mittelstand	**Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung**
Prüfverfahren	**Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser (siehe Kriterium k)**
Zielwert	**100 %**
Erlaubte Abweichung	**Keine.**

d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

Gütekriterium: Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen	
Messgröße	**Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben**
Anwendungsgebiet	**Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG)**
Nutzen für den Mittelstand	**Für das Unternehmen verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen; kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.**
Prüfverfahren	**Startpunkt der Prüfung:** **Kommune teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag); für die Mitteilung greift Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren", für Baden-Würtemberg gilt Eingang bei der Baurechtsbehörde.** **„Auszeiten"*:** **Definierte "Auszeit"-Tatbestände (vgl. Anlage, Liste 2 Tatbestände für Auszeiten) erfassen die Situationen, in denen die Kommune den Antrag objektiv nicht weiterbearbeiten kann; diese "Auszeiten" führen zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist, die dem Antragsteller mitgeteilt wird.** **Endzeitpunkt der Prüfung**: **Erteilung des Bescheides**
Zielwert	**40 Arbeitstage** **(zzgl. 7 Arbeitstage Feststellung der Bearbeitungsfähigkeit gemäß Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren")**
Erlaubte Abweichung	**15 % von der Gesamtzahl der Fälle**

* Auszeiten:
Auszeiten haben eine „Stoppuhrfunktion". Es gibt Situationen, in denen eine Kommune einen Antrag nicht weiterbearbeiten kann. Dann führen Auszeitentatbestände zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist. Die „Uhr" beginnt wieder zu laufen, sobald der Auszeittatbestand entfällt.

e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden

Gütekriterium:	**Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden**
Prüfgröße	**Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune**
Anwendungsgebiet	**Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen:** • **Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht genannt.** • **Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig. In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.** • **Der Rechnungsteller gibt ein längeres Zahlungsziel vor.**
Nutzen für den Mittelstand	**Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität**
Prüfverfahren	**Über die zentrale Kassenstelle erhält man Einblick in den Zahlungsverkehr der Kommune. Hier Prüfung anhand des Posteingangsstempels der Rechnung und des Datums der Überweisung des Rechnungsbetrags. Eingang der Rechnung sollte DV-technisch erfasst werden, um die Einhaltung der Fristen automatisch überwachen zu können.**
Zielwert	**15 Arbeitstage**
Erlaubte Abweichung	**15% von der Gesamtzahl der Fälle**

f. Reaktion auf Beschwerden

Gütekriterium: Reaktion auf Beschwerden	
Prüfgröße	**Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.**
Anwendungsgebiet	**Von diesem Kriterium werden nicht erfasst:** • **Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen,** • **"politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.**
Nutzen für den Mittelstand	**Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.**
Prüfverfahren	**Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz.** **Die Reaktion auf die Beschwerde eines Unternehmers ist schnell und qualifiziert, wenn die Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird. In Ausnahmefällen* ist die Reaktion dennoch als schnell und qualifiziert zu bewerten, wenn dem Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen erklärt wird, warum die Beschwerde nicht kurzfristig beantwortet werden kann und wann er eine verbindliche Auskunft erhält.**
Zielwert	**3 Arbeitstage**
Erlaubte Abweichung	**10% von der Gesamtzahl der Fälle**

* Ausnahmefall:
Ein Ausnahmefall wird z.B. bei Dienstaufsichtsbeschwerden, der Notwendigkeit der Einbeziehung mehrerer Beteiligter oder einer vergleichbaren Situation angenommen.

g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen

Gütekriterium:	**Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen**
Prüfgröße	**Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmens**
Anwendungsgebiet	**Kriterium gilt für "qualifizierte Flächenanfragen": Größe des Grundstücks und die Art der Nutzung müssen vom Interessenten konkret genannt werden. Außerdem muss die Anfrage "plausibel" sein, d.h. unter anderem, dass Makler bzw. Berater plausibel nachweisen können, dass sie hier im konkreten Kundenauftrag handeln.** **Als qualifizierte Reaktion gilt neben der Auskunft, dass keine entsprechenden Flächen zur Verfügung stehen, ein "aussagekräftiges Angebot" der Kommune, das folgende Aussagen umfasst:** ▪ **Lage der Fläche im Stadtgebiet (Auszug aus Flächennutzungsplan),** ▪ **Kurzbeschreibung der Verkehrsanbindung,** ▪ **verfügbare Fläche insgesamt,** ▪ **Variabilität des Flächenzuschnittes (Grundstückstiefe, Grundstücksbreite),** ▪ **Preis,** ▪ **Angaben zur Erschließung / Erschließungskosten),** ▪ **Planungs- und Baurechtssituation (Auszug aus dem Bebauungsplan).** **Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.**
Nutzen für den Mittelstand	**Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.**
Prüfverfahren	**Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.**
Zielwert	**5 Arbeitstage für Städte/ 3 Arbeitstage für Kreise**
Erlaubte Abweichung	**10% von der Gesamtzahl der Fälle**

h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

Gütekriterium: Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten	
Prüfgröße	**Rechtzeitige Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen**
Anwendungsgebiet	**Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind.**
Nutzen für den Mittelstand	**Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt; die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.**
Prüfverfahren	**Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung**
Zielwert 1:	**Vor dem Transportbeginn erhält das Unternehmen die Genehmigung für den Schwerlasttransport mit** • **einer bestätigten Streckenführung oder** • **einer Alternativroute** **unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen** **Voraussetzung ist, dass die prüffähigen Antragsunterlagen <u>vor</u> Beginn der Frist nach VV zu § 29 StVO (i. d. R. zwei Wochen vor dem Transport) vorliegen.**
Zielwert 2:	**Vor dem Transportbeginn erhält das Unternehmen die Genehmigung** **auch dann, wenn die prüffähigen Antragsunterlagen <u>innerhalb</u> der Antragsfrist bis zu fünf Tagen vor Transportbeginn vorliegen.**
Erlaubte Abweichung	**Zielwert 1) 10 % von der Gesamtzahl der Fälle** **Zielwert 2) 20 % von der Gesamtzahl der Fälle**

i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

Gütekriterium:	**Verlässlichkeit der Baugenehmigungen**
Prüfgröße	**Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium d.**
Nutzen für den Mittelstand	**Neben einer schnellen Genehmigung des Bauantrags, die im Kriterium „Bearbeitungszeit" abgeprüft wird, ist es wichtig, eine „verlässliche", d.h. nicht durch Nachbarwidersprüche abzuändernde Entscheidung der Verwaltung zu erhalten. In der Kombination aus schneller und rechtssicherer Genehmigung liegt für den Mittelstand der optimale Nutzen. Die Rechtssicherheit einer Baugenehmigung stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Sie gibt dem Unternehmen als Investor Planungssicherheit.**
Prüfverfahren	**Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.**
Zielwert	**< 5 Prozent**
Erlaubte Abweichung	**keine**

j. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails

Gütekriterium:	**Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails**
Prüfgröße	**Reaktionszeit für Rückruf bzw. Antwortmail, auf vom Unternehmer auf Anrufbeantworter oder E-Mail hinterlassene Mitteilungen.**
Nutzen für den Mittelstand	**Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.**
Prüfverfahren	**Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse.**
Zielwert	**Rückrufgarantie/Antwortmail am nächsten Arbeitstag.**
Erlaubte Abweichung	**10 % von der Gesamtzahl der Fälle**

k. Verwaltungswegweiser

Gütekriterium:	**Verwaltungswegweiser**
Prüfgröße	**Es gibt im Internet oder in Papierform einen eigenen Verwaltungswegweiser für den Mittelstand, der aus der Problemsicht der Unternehmen strukturiert ist und dem mittelständischen Verwaltungskunden den Weg zum richtigen Ansprechpartner weist.** **Der Verwaltungswegweiser enthält die Kontaktdaten (Amt/ Eigenbetrieb/ städtische GmbH, Name, Telefonnummer, evt. Faxnummer, evt. E-Mail Adresse) der Ansprechpartner, die für die nachfolgenden Themen verantwortlich sind:** (1) **Existenzgründung,** (2) **Standortinformationen,** (3) **Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken,** (4) **Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen,** (5) **öffentliche Ausschreibungen/Auftragsvergabe,** (6) **Finanzen, Steuern und Abgaben,** (7) **Verkehrsfragen.**
Nutzen für den Mittelstand	**Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners**
Prüfverfahren	**Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers**
Zielwert	**100%**
Erlaubte Abweichung	**Keine.**

I. Lotse für Existenzgründer

Gütekriterium:	**Lotse für Existenzgründer**
Prüfgröße	**Vorhandensein einer Anlaufstelle bzw. eines Ansprechpartners, die/der gegenüber Existenzgründern eine "Lotsenfunktion" durch die kommunale Verwaltung wahrnimmt und bei Bedarf Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern vermittelt/bereithält. Die Stelle bzw. der Ansprechpartner muss in einer Broschüre oder im Internet bekannt gemacht werden.**
Nutzen für den Mittelstand	**Dem Gründer wird durch den erleichterten Umgang mit den Behörden ein unproblematischerer Start in die Eigenständigkeit ermöglicht.**
Prüfverfahren	**Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.**
Zielwert	**100 %**
Erlaubte Abweichung	**Keine.**

m. Kundenzufriedenheit

Gütekriterium:	**Kundenzufriedenheit**
Prüfgröße	**Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung**
Nutzen für den Mittelstand	**Die Verwaltung realisiert Verbesserungen/ Verschlechterungen ihres Services und kann reagieren.**
Prüfverfahren	**Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, mindestens jedoch alle zwei Jahre, ob wichtige Anforderungen der mittelständischen Unternehmen von der Kommunalverwaltung auch in der konkreten Wahrnehmung der Kunden erfüllt werden. Die Anforderungen/Inhalte ergeben sich aus dem Fragenkatalog (Liste 3 Muster-Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung). Die Befragung wird durch ein von der Gütegemeinschaft beauftragtes externes Institut durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.**
Zielwert	**Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse alle zwei Jahre**
Erlaubte Abweichungen	**Keine**

3 Überwachung

3.1 Allgemeines

Die Überwachung gliedert sich in

- Erstprüfung,
- Eigenüberwachung,
- Fremdüberwachung,
- Wiederholungsprüfung,
- Prüf- und Überwachungskosten,
- Prüf- und Überwachungsberichte.

3.2 Erstprüfung

Die Erstprüfung umfasst die vollständige Überprüfung der Güte- und Prüfbestimmungen gemäß Abschnitt 2. Die Prüfung erfolgt nach einem Stichprobenverfahren.

3.3 Eigenüberwachung

Die Eigenüberwachung hat seitens des Gütezeichenbenutzers anhand der von der Gütegemeinschaft herausgegebenen Prüfprotokolle zu erfolgen. Die Eigenüberwachung erstreckt sich auf jedes Verfahren. Die Protokolle sind vollständig auszufüllen, mindestens 5 Jahre vom Gütezeichenbenutzer aufzubewahren und im Rahmen der Fremdüberwachung auf Verlangen zur Einsichtnahme vorzulegen.

3.4 Fremdüberwachung

Die Fremdüberwachung erfolgt im Abstand von 24 Monaten. Bei der Fremdüberwachung sind die Unterlagen der Eigenüberwachung vorzulegen. Neben der Kontrolle dieser Unterlagen in Hinblick auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit, überprüft der vom Gütesausschuss beauftragte Fremdprüfer stichprobenweise, ob die erbrachten Leistungen mit den Anforderungen der Güte- und Prüfbestimmungen übereinstimmen. Bestandteil der Fremdüberwachung ist auch die Erfassung der Kundenzufriedenheit im Abstand von 24 Monaten. Bei der Fremdüberwachung sind die Unterlagen der Eigenüberwachung vorzulegen. Neben der Kontrolle dieser Unterlagen im Hinblick auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit, überprüft der vom Güteausschuss beauftragte Fremdprüfer stichprobenweise, ob die erbrachten Leistungen mit den Anforderungen der Güte- und Prüfbestimmungen übereinstimmen. Der Gütezeichenbenutzer hat der Gütegemeinschaft in regelmäßigen Abständen unaufgefordert die Abwicklungsunterlagen von Verfahren anzuzeigen und auf Anforderung zur Einsichtnahme und Prüfung vorzulegen.

3.5 Wiederholungsprüfung

Insofern Mängel in der Gütesicherung festgestellt werden, wird dem Gütezeichenbenutzer von der Gütegemeinschaft ein Termin für die Mängelbeseitigung gesetzt. Nach Verstreichen dieser Frist wird von der Gütegemeinschaft eine Wiederholungsprüfung angesetzt, wobei Zeitpunkt und Ort von der Gütegemeinschaft festgelegt werden.

Sollten auch die Ergebnisse der Wiederholungsprüfung Mängel aufzeigen, ist die Prüfung insgesamt nicht bestanden. Von der Gütegemeinschaft können dann weitere Maßnahmen gemäß den Durchführungsbestimmungen ergriffen werden.

3.6 Prüf- und Überwachungskosten

Die Kosten jeder durchgeführten Prüfung und Überwachung trägt der Antragsteller / Gütezeichenbenutzer.

3.7 Prüf- und Überwachungsberichte

Für die Durchführung der Erstprüfung und Fremdüberwachung wird von der Gütegemeinschaft ein neutraler Fremdprüfer (Sachverständiger, Prüfinstitut) beauftragt. Die Prüfungen erfolgen auf Basis der Anforderungen gemäß Abschnitt 2. Von dem Prüfprotokoll erhält sowohl der Antragsteller / Gütezeichenbenutzer als auch der Güteausschuss eine Ausfertigung zugestellt. Der Güteausschuss entscheidet auf Basis des Prüfprotokolls über das weitere Verfahrens-/Verleihungsprozedere.

4 Kennzeichnung

Kommunalverwaltungen, die die Kriterien dieser Güte- und Prüfbestimmungen erfüllen, können das nachfolgende Gütezeichen führen, wenn der Kommune von der Gütegemeinschaft das Gütezeichen verliehen worden ist:

- Abbildung Gütezeichen -

Für die Verleihung und Führung des Gütezeichens gelten ausschließlich die Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen.

5 Änderungen

Änderungen dieser Güte- und Prüfbestimmungen, auch redaktioneller Art, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie treten nach einer angemessenen Frist nach Bekanntgabe durch den Vorstand der Gütegemeinschaft in Kraft.

Anlagen:

Liste 1 Muster-Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag

1. **Bauantrag**
   mit Unterschriften und Angabe der Antragsart (kleiner oder großer Sonderbau),

1. **Lageplan**
   insbesondere mit Angaben über Erschließung, Abstandsflächen, Baulasten, Stellplätzen und bei Vorhaben im Plangebiet mit Darstellung der Festsetzungen,

2. **Berechnung des Maßes der baulichen Nutzung**
   nur im Bereich eines Bebauungsplangebietes oder einer Satzung nach BauGB,

3. **Beglaubigter Auszug aus der Liegenschaftskarte/Flurkarte**
   nur bei Vorhaben nach § 34 BauGB
   (Beglaubigung nicht erforderlich bei Beibringung eines amtlichen Lageplanes),

4. **Auszug aus der Deutschen Grundkarte 1:5000**
   nur bei Vorhaben nach § 34 BauGB,

5. **Bauzeichnungen im Maßstab 1:100**
   Grundrisse, Schnitte, Ansichten
   mit Angaben über den vorbeugenden und baulichen Brandschutz,

6. **Brandschutzkonzept**
   bei großen Sonderbauten (Vorhaben nach § 68 Abs. 1 Satz 3 BauO NRW bzw. vergleichbare Regelungen in anderen Bundesländern),

7. **Baubeschreibung**
   mit Stellplatznachweis,

8. **Gewerbliche Betriebsbeschreibung**
   ggf. mit notwendigen weiteren Erläuterungen und besonderen Unterlagen, Nachweisen für die Beurteilung durch die Fachbehörden,

9. **Berechnungen**
   Nutzflächen, umbauter Raum, Rohbaukosten/Herstellungskosten,

11. Anzahl der Ausfertigungen
mindestens 5 Antragsausfertigungen.

Liste 2 Tatbestände für "Auszeiten"

- fehlende Erschließung,
- fehlende Rechtskraft von Bebauungsplänen bzw. Bebauungsplanänderungen,
- fehlende Baulasten,
- fehlende Befreiungs- oder Abweichungsanträge,
- fehlende bautechnische Nachweise (Standsicherheit und Schallschutz), soweit landesrechtlich im Rahmen der Baugenehmigung vorgeschrieben,
- Umplanungen aufgrund baurechtlicher Verstöße,
- "Bearbeitungsstopp" auf Wunsch des Antragstellers (z.B. aufgrund veränderter Planung).

Liste 3 Muster - Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung

„Name der Kommune"

I. Einleitung und Kontakt zum Unternehmen

II. Verwaltungskontakt

III. Kundenzufriedenheit

IV. Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen/Adressaufnahme

I. Einleitung und Kontakt zum Unternehmen

Guten Tag mein Name ist _____ von _____. Wir führen zurzeit für die/den „Name der Kommune" eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch.

..... *(aus Datenbank „Zeitpunkt Kontakt zur Kommune" einfügen)* hatten Sie Kontakt zur/zum „Name der Kommune". Anlass war _____ *(aus Datenbank „Verfahren" einfügen)*
Dabei handelte es sich um _____ *(aus Datenbank „interne Zuordnung" einfügen)*.

Wir möchten gerne von Ihnen erfahren, wie zufrieden Sie mit der kommunalen Verwaltung in Ihrer Stadt oder in Ihrem Kreis sind und würden Sie gerne persönlich befragen. Das Interview wird nur ca. 15 Minuten dauern. Haben Sie im Moment Zeit für das Interview?

- Interview beginnen
- Terminvereinbarung
- Verweigerung wegen geändert [ ] Krankheit [ ] Urlaub [ ] Meinung

Warum?

_____

II. Verwaltungskontakt

II. 1.
Die nächsten Fragen beziehen sich ausschließlich auf den Anlass, wegen dessen Sie ausgewählt wurden. Es geht also im Folgenden immer um _____ *(„Verfahren" aus Datenbank einfügen).* **Wie wichtig war dieser Anlass für Ihr Unternehmen? Für Ihre Antwort steht Ihnen eine Skala von „1", „völlig unwichtig" bis „10", „extrem wichtig" zur Verfügung.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

II.2.
Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner/einer Ansprechpartnerin in der Kommunalverwaltung denken: War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?

[ ] Sehr einfach
[ ] Einfach
[ ] Schwierig
[ ] Sehr schwierig

II.3.
Gab es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einen festen Ansprechpartner/eine feste Ansprechpartnerin oder eine Dienststelle, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?

[ ] ja, es gab einen Ansprechpartner/ eine Ansprechpartnerin oder Dienststelle

[ ] nein, es gab mehrere Ansprechpartner/Dienststellen

III. Kundenzufriedenheit im genannten Verwaltungskontakt

MODUL KUNDENZUFRIEDENHEIT

III.1.
Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung Ihres Anliegens denken: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung?
Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote von 1 bis 6.

Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens:_____

1	2	3	4	5	6

III.2.
Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Aspekten vor, nach denen man die Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen.
Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie mit diesem Aspekt bei der Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung waren.
Für Ihre Antworten verwenden Sie bitte die Schulnotenskala von 1 bis 6.
(Bitte bei der Frage nach der Zufriedenheit jeweils den Ausfallcode „trifft nicht zu" (tnz) zulassen.)
Hinweis für den Interviewer: Items innerhalb der Gruppen rotieren!

A. Rahmenbedingungen

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

...der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Termineinhaltung

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...den Öffnungszeiten der Dienststelle

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...dem Zurechtfinden in den Räumlichkeiten der Dienststelle

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...dem Gesprächsablauf (Unterbrechungen)

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Flexibilität bei der Termingestaltung

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

B. Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden sind Sie mit .... ?

...der Vorabinformation über den Ablauf von Verfahren

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Schnelligkeit der Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der inhaltlichen Richtigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Informationen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte und Informationen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Verständlichkeit von Formularen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

Wie zufrieden sind Sie mit ....?

...dem Verständnis der Mitarbeiter für die Bedürfnisse des Unternehmens

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Auskunft über den Verfahrensstand

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Information über neue Entwicklungen und Regelungen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Problemlösung bzw. Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...Bereitschaft zur Suche nach pragmatischen Problemlösungen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Transparenz der Abläufe/des Verfahrens

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...der Übernahme einer Gesamtverantwortung für Ihr Anliegen durch einen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

...der Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

...dem Engagement des oder der Ansprechpartner

Wie zufrieden...	tnz	1	2	3	4	5	6

III.3.

Wo liegen aus Ihrer Erfahrung Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung vergleichbarer Anliegen?

(offen)

_____

_____

_____

III.4.
Wir haben Sie bisher ausschließlich zu _____ *(Verfahren einfügen)* befragt. Hatten Sie darüber hinaus in den letzten zwei Jahren mit Ihrer Kommunalverwaltung zu tun?

[ ] **Ja, und zwar wegen_____**
[ ] **Nein.**
[ ] **Bin mir nicht sicher.**

III.5.
Haben Sie bei Ihrer Verwaltung Nachrichten auf Anrufbeantworter hinterlassen oder Fragen per E-Mail gestellt?
[ ] **Ja.**
(Weiter mit III.6.)
[ ] **Nein.**

III.6.
Haben Sie von Ihrer Verwaltung einen Rückruf oder eine Antwortmail am nächsten Arbeitstag erhalten?
[ ] **Ja.**
[ ] **Nein.**

IV. Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen

Zum Abschluss noch ein paar allgemeine Fragen zum Unternehmen.

IV. 1.	**In welchem Jahr wurde das Unternehmen gegründet? (bei fusionierten Unternehmen fragen, wann der älteste Unternehmensteil ins Handelsregister aufgenommen wurde)** Gründungsjahr: _____
IV. 2.	**Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 2004?** **(Vorgaben vorlesen)** [ ] **bis (unter) 250 Tsd. Euro** [ ] **250 Tsd. bis (unter) 500 Tsd. Euro** [ ] **500 Tsd. Euro bis (unter) 2,5 Mio. Euro** [ ] **2,5 Mio. bis (unter) 25 Mio. Euro** [ ] **25 Mio. Euro und mehr**
IV. 3.	**Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 2004 insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften?** **Beschäftigte 2004 (insgesamt)** _____
IV. 4.	**Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?** [ ] Dienstleistungsunternehmen ohne Gastgewerbe [ ] Verarbeitendes Gewerbe [ ] Bergbau/Energie [ ] Handel und Gastgewerbe [ ] Sonstige _____

IV.5.

Würden Sie gerne von Ihrer Stadt/Ihrem Kreis "Name der Kommune" regelmäßig über Wirtschaftsthemen der Stadt-/Kreisverwaltung informiert werden? Dann würden wir Ihre Kommunikationsdaten im Anschluss an die Untersuchung an die Stadt/den Kreis weiterleiten. Dabei werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten, d.h. es werden nur Ihre Kommunikationsdaten weitergegeben. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und weiterleiten?

[ ] Ja

Gesprächspartner

Firma

Anschrift

Telefonnummer

E-Mail

[ ] Nein

Das war's auch schon! Ich danke Ihnen ganz herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung. Sie haben uns wichtige Hinweise für die Kommunalverwaltung der/des "Name der Kommune" gegeben.