

# **Güte- und Prüfbestimmungen**

## **Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen**

**November 2010**

Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte  
Kommunalverwaltungen e.V.  
Postanschrift:  
Kreis Paderborn – Servicestelle Wirtschaft  
Aldegreverstr. 10 – 14  
33102 Paderborn  
Tel.: 05251-308441  
Fax: 05251-308-89 4411  
E-Mail: [geschaeftsstelle@gmkev.de](mailto:geschaeftsstelle@gmkev.de)  
Internet: [www.gmkev.de](http://www.gmkev.de)

# **Güte- und Prüfbestimmungen 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,
- n - Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform.

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:

Mittelständische 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. Für die Erstprüfung ist ein Zeitraum von mindestens drei Monaten zu prüfen. 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 und  
Verwaltungsverfahrensgesetz des jeweiligen Bundeslandes.

## 2 Güte- und Prüfbestimmungen

### Gütekriterien

#### a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners

<b>Gütekriterium: Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Eingangsbestätigung von Anfragen, Anträgen u.ä. von der Kommune an den Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seine Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit.</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<b>Das Gütekriterium a. kommt bei allen Anfragen o. ä. zum Tragen, die Verwaltungsverfahren betreffen, für die bei Antragstellung das Gütekriterium "Erste Informationen zum Verfahren" anzuwenden ist. Die Anwendung ist entbehrlich, wenn die Anfrage innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird.</b>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>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.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Im Verwaltungswegweiser wurde ein entsprechendes Leistungsversprechen aufgenommen und es existiert eine interne Handlungsanweisung in der Mitgliedskommune, welche die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Versand einer Eingangsbestätigung nach den Vorschriften des Kriteriums a. verpflichtet.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>100 %</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

**b. Erste Informationen zum Verfahren**

<b>Gütekriterium: Erste Informationen zum Verfahren</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<p><b>Rückmeldung des Ansprechpartners hinsichtlich</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noch fehlender Unterlagen,</li> <li>• möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können (z. B. bei einem Antrag auf Baugenehmigung),</li> <li>• eines Zeitplans für das weitere Vorgehen,</li> <li>• Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden.</li> </ul>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p>Das Gütekriterium b. kommt bei den mittelstandsrelevanten Verwaltungsverfahren zum Tragen, bei denen ein gültiger Antrag gestellt wurde. Die Anwendung ist entbehrlich, wenn die Genehmigung innerhalb von 7 Tagen erteilt wird.</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<p>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.</p>
<b>Prüfverfahren</b>	<p>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.</p>
<b>Zielwert</b>	<b>7 Arbeitstage</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>10 % von der Gesamtzahl der Fälle</b>

**c.        Besprechungen bei Unternehmen**

<b>Gütekriterium:    Besprechungen bei Unternehmen</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen.</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<b>Unternehmensanliegen, für welche die Gütekriterien a. und b. anzuwenden sind</b>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser</b>
<b>Zielwert</b>	<b>100 %</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

**d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen**

<b>Gütekriterium: Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen</b>	
<b>Messgröße</b>	<b>Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p>Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG)</p> <p>Beschränkung auf <u>Baugenehmigungsverfahren</u> gewerblicher Bauten.</p> <p><u>Bauanfragen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium d.</p> <p><u>Einbindung von Fachämtern:</u> Eine Vereinbarung mit anderen Fachämtern hinsichtlich der Bearbeitungsdauer wird empfohlen.</p> <p><u>Startpunkt der Prüfung:</u> Eingang des Bauantrags bei der (unteren) Bauaufsichtsbehörde. Die Bauaufsichtsbehörde ist „Herr des Verfahrens“. Danach gilt zuerst die 7-Tage Frist für das Gütekriterium b. „Erste Informationen zum Verfahren“. Anschließend beginnt die Frist für dieses Kriterium.</p> <p><u>Fehlende Stellungnahmen Dritter</u> können nicht als Auszeit* gewertet werden. Die Auszeiten* sind abschließend in der Liste 2 zu Gütekriterium d. aufgezählt.</p> <p>Eine Kommune, die nicht Baugenehmigungsbehörde ist, muss das Kriterium nicht einhalten. Diese Sichtweise gilt für sämtliche Gütekriterien. Die Kommune muss nur diejenigen Gütekriterien einhalten, die im unmittelbaren Verantwortungsbereich der Kommune liegen. Dann allerdings liegen auch die Beteiligungen Dritter in ihrer Verantwortung (z. B. bei Schwerlasttransporten und Baugenehmigungen).</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	Für das Unternehmen verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen; kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.
<b>Prüfverfahren</b>	<p><u>Startpunkt der Prüfung:</u> Kommune teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag) oder fordert noch fehlende Unterlagen nach; für die Mitteilung greift Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren", für Baden-Württemberg gilt Eingang bei der Baurechtsbehörde.</p> <p><u>„Auszeiten“*:</u> 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.</p>

	<b>Endzeitpunkt der Prüfung: Erteilung des Bescheides</b>
<b>Zielwert</b>	<b>40 Arbeitstage (zzgl. 7 Arbeitstage Feststellung der Bearbeitungsfähigkeit gemäß Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren")</b>
<b>Erlaubte Abwei- chung</b>	<b>15 % von der Gesamtzahl der Fälle</b>

**\* 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 Auszeitatbestand entfällt.

**e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden**

<b>Gütekriterium:</b>	<b>Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden</b>
<b>Prüfgröße</b>	<b>Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p>Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune.</p> <p>Das Gütekriterium gilt für <u>alle Rechnungen</u>, in denen der Rechnungssteller kein längeres Zahlungsziel auf der Rechnung vorgibt. Auch aufgrund anderer Rechtsvorschriften, wie z. B. <u>VOL und VOB</u>, vereinbarte längere Zahlungsziele gelten erst, wenn der Rechnungssteller diese auf der Rechnung eindeutig angibt.</p> <p>Gibt der Rechnungssteller auf der Rechnung ein <u>längeres Zahlungsziel als 15 Arbeitstage</u> vor, dann ist aber auch dieses einzuhalten und zu dokumentieren.</p> <p>Bei <u>kürzeren Zahlungszielen</u> gilt auch der Zielwert von 15 Arbeitstagen.</p> <p>Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht genannt.</li> <li>• Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig.</li> <li>• Feststellungen zur Schwerbehinderteneigenschaft durch Ärzte.</li> </ul> <p>In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Über die zentrale Kassenstelle erhält man Einblick in den Zahlungsverkehr der Kommune. 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.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>15 Arbeitstage</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>15% von der Gesamtzahl der Fälle</b>

**f. Reaktion auf Beschwerden**

<b>Gütekriterium: Reaktion auf Beschwerden</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p><b>Von diesem Kriterium werden nicht erfasst:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen,</b></li> <li>• <b>"politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.</b></li> </ul> <p><b>Eine zentrale Beschwerdestelle sollte eingerichtet werden. Auf diese wird im Verwaltungswegweiser verwiesen.</b></p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<p><b>Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz.</b></p> <p><b>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.</b></p>
<b>Zielwert</b>	<b>3 Arbeitstage</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>10% von der Gesamtzahl der Fälle</b>

**\* 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**

<b>Gütekriterium:</b>	<b>Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen</b>
<b>Prüfgröße</b>	<b>Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmens</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p><b><i>Kompensationsflächen</i> fallen nicht unter das Gütekriterium g.</b></p> <p><b>Kriterium gilt für "qualifizierte Flächenanfragen":</b> 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.</p> <p><b>Als qualifizierte Reaktion gilt neben der Auskunft, dass keine entsprechenden Flächen zur Verfügung stehen, ein "aussagekräftiges Angebot" der Kommune, das folgende Aussagen umfasst:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lage der Fläche im Stadtgebiet (Auszug aus Flächennutzungsplan),</li> <li>▪ Kurzbeschreibung der Verkehrsanbindung,</li> <li>▪ verfügbare Fläche insgesamt,</li> <li>▪ Variabilität des Flächenzuschnittes (Grundstückstiefe, Grundstücksbreite),</li> <li>▪ Preis,</li> <li>▪ Angaben zur Erschließung / Erschließungskosten),</li> <li>▪ Planungs- und Baurechtssituation (Auszug aus dem Bebauungsplan).</li> </ul> <p><b>Sofern das Angebot von weiteren Entscheidungen abhängig ist, die nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen herbeigeführt werden können, genügt eine qualifizierte Zwischen- nachricht unter Benennung des Problems und eines Zeit- plans. Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.</b></p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>5 Arbeitstage für Städte/ 3 Arbeitstage für Kreise</b>
<b>Erlaubte Abwei- chung</b>	<b>10% von der Gesamtzahl der Fälle</b>

**h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten**

<b>Gütekriterium:</b>	<b>Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten</b>
<b>Prüfgröße</b>	<b>Rechtzeitige Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p>Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind. Der „Herr des Verfahrens“ ist die genehmigende Stelle (siehe Gütekriterium d).</p> <p>Nur <u>prüffähige Anträge</u> fallen unter das Gütekriterium h.</p> <p>Im Falle der Antragstellung für einen Transportzeitraum gilt nicht der Beginn des Zeitraumes als Transport. Es wird erwartet, dass der Antragsteller den Antrag konkretisiert.</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt; die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung.</b>
<b>Dokumentation</b>	<p><b>Zielwert 1:</b> Vor dem Transport erhält das Unternehmen die Genehmigung für den Schwerlasttransport mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• einer bestätigten Streckenführung oder</li> <li>• einer Alternativroute</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>Zielwert 2:</b> Vor dem Transport erhält das Unternehmen die Genehmigung, auch dann, wenn die prüffähigen Antragsunterlagen <u>innerhalb</u> der Antragsfrist bis zu fünf Wochentagen vor Transportbeginn vorliegen.</p>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<p>Zielwert 1) 10 % von der Gesamtzahl der Fälle Zielwert 2) 20 % von der Gesamtzahl der Fälle</p>

**i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen**

<b>Gütekriterium: Verlässlichkeit der Baugenehmigungen</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium d.</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<b>Nur Widersprüche und <u>Klagen Dritter</u> fallen unter das Gütekriterium i.</b>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>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.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>&lt; 5 Prozent</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

**j. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails**

<b>Gütekriterium: Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert wird und das Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanweisung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen. Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden.</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.
<b>Prüfverfahren</b>	Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse und Versprechen im Verwaltungswegweiser.
<b>Zielwert</b>	100 %
<b>Erlaubte Abweichung</b>	Keine

**k. Verwaltungswegweiser**

<b>Gütekriterium: Verwaltungswegweiser</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Wirtschaftsförderung,</li> <li>(2) Existenzgründung,</li> <li>(3) Standortinformationen,</li> <li>(4) Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken,</li> <li>(5) Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen,</li> <li>(6) öffentliche Ausschreibungen/Auftragsvergabe,</li> <li>(7) Finanzen, Steuern und Abgaben,</li> <li>(8) Verkehrsfragen,</li> <li>(9) Beschwerdestelle (sofern vorhanden).</li> </ol> <p>Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, Anträge auf Genehmigung von Großraum- und Schwerlasttransporten zeitnah zu bearbeiten. Dazu wird zugesagt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Bei prüffähigen Anträgen, auf Einzelgenehmigung wird das Anhörungsverfahren unverzüglich durchgeführt. Die notwendige Behördenbeteiligung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang des Antrages.</li> <li>(2) Bei prüffähigen Anträgen, die eine Dauergenehmigung zum Ziel haben, erfolgt diese Beteiligung innerhalb von 5 Arbeitstagen.</li> </ol> <p>Darüber hinaus sind zumindest folgende Versprechen im Verwaltungswegweiser zu kommunizieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Auf Ihre Anrufe und E-Mails erhalten Sie spätestens am nächsten Tag einen Rückruf oder eine Antwortmail.</li> <li>(2) Bei Anfragen zu Verwaltungsverfahren erhalten Sie innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. In dieser Bestätigung ist Ihr persönlicher Ansprechpartner in der Verwaltung benannt.</li> <li>(3) Zur Erörterung Ihrer Anliegen bieten wir Ihnen innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Besprechung auch in Ihren Firmenräumlichkeiten an.</li> </ol>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>100%</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

## I. Lotse für Existenzgründer

<b>Gütekriterium: Lotse für Existenzgründer</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>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.</b>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Dem Gründer wird durch den erleichterten Umgang mit den Behörden ein unproblematischerer Start in die Eigenständigkeit ermöglicht.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>100 %</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

**m. Kundenzufriedenheit**

<b>Gütekriterium: Kundenzufriedenheit</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung</b>
<b>Anwendungsgebiet</b>	<p>Die gemäß dieser Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung kann in Eigenverantwortung der Kommune durchgeführt werden. Diese Vorgehensweise für eine Unternehmensbefragung wurde einvernehmlich auf der Mitgliederversammlung der Gütegemeinschaft am 19.09.06 in Neuss als mögliche Alternative zur Befragung durch ein externes Institut vereinbart.</p> <p>Eine Kundenbefragung muss vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt werden.</p> <p>Die Kundenbefragung muss folgende Kriterien erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendung der Muster-Erhebungsbögen zur Unternehmensbefragung (Liste 3 der Güte- und Prüfbestimmungen),</li> <li>• Nachweis von mindestens 50 Rückläufern aus der Befragung.</li> </ul> <p>Eine Überprüfung der Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse hinsichtlich der Umsetzung der Maßnahmen, die aus der Kundenzufriedenheitsanalyse resultieren, erfolgt bei der zweiten Fremdüberwachung.</p>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	Die Verwaltung realisiert Verbesserungen / Verschlechterungen ihres Services und kann reagieren.
<b>Prüfverfahren</b>	<p>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).</p> <p>Die Befragung wird durch ein beauftragtes externes Institut oder durch die Kommune selbst- in schriftlicher oder mündlicher/telefonischer Form - durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.</p> <p>Wesentliche (objektiv nachprüfbare) Aspekte der Kundenzufriedenheitsanalyse sind die Auswertung und die Einleitung von Maßnahmen.</p>
<b>Zielwert</b>	Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse alle zwei Jahre mit einem Rücklauf von mindestens 50 ausgefüllten Fragebögen.
<b>Erlaubte Abweichungen</b>	Keine

**n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform**

<b>Gütekriterium: Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort</b>	
<b>Prüfgröße</b>	<b>Das Mitglied organisiert mindestens einmal in zwei Jahren eine Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort. Wesentlicher Bestandteil der Veranstaltung ist das Angebot einer Kommunikationsplattform zwischen Unternehmen und Verwaltung. Den Unternehmen muss die Möglichkeit eingeräumt werden, Anregungen und Kritik zu äußern.</b>
<b>Nutzen für den Mittelstand</b>	<b>Der Mittelstand wird regelmäßig über aktuellen Entwicklungen informiert und erhält die Möglichkeit, Kontakt zu Verantwortlichen der Verwaltung zu erhalten.</b>
<b>Prüfverfahren</b>	<b>Einladungen, Presseberichte, Protokolle.</b>
<b>Zielwert</b>	<b>Durchführung der Veranstaltung mindestens einmal alle zwei Jahre.</b>
<b>Erlaubte Abweichung</b>	<b>Keine</b>

### **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 Güteausschuss 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.

#### **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 zu ihrer Wirksamkeit 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,
10. **Anzahl der Ausfertigungen**  
mindestens 5 Antragsausfertigungen.

**Liste 2: Tatbestände für "Auszeiten" bei Baugenehmigungsverfahren**

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