

# **Güte- und Prüfbestimmungen**

## **Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen**

**November 2010**

Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte  
Kommunalverwaltungen e.V.  
Postanschrift:  
Kreis Paderborn – Servicestelle Wirtschaft  
Aldegrevestr. 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 Auszeitentatbestand 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": 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.</b></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 Zwischenricht unter Benennung des Problems und eines Zeitplans. 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 Abweichung</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 <u>Transportbeginn</u> 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 <u>Investor Planungssicherheit</u>.</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>	Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners.
<b>Prüfverfahren</b>	Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers.
<b>Zielwert</b>	100%
<b>Erlaubte Abweichung</b>	Keine

## 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:</b>	<b>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.

**Liste 3                      Muster - Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung**

Der Muster-Erhebungsbogen wird in unregelmäßigen Abständen von der Gütegemeinschaft angepasst. Eine aktuelle Version des Erhebungsbogens steht auf der Internetpräsenz der Gütegemeinschaft unter <http://www.gmkev.de> zur Verfügung.

## **I. Einleitung und Kontakt zum Unternehmen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir führen zurzeit für die/den „Name der Kommune / des Kreises“ eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch.

Sie hatten in den vergangenen zwei Jahren 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 Ihnen gerne einige Fragen zu dem Verwaltungskontakt stellen.

*Alternativ: ... und möchten Sie bitten den beigefügten / folgenden Fragebogen auszufüllen.*

Das Ausfüllen des Fragebogens wird nur ca. 10 Minuten dauern.

Klicken Sie bitte auf das Feld „Weiter“ um zu der Befragung zu gelangen.

*Alternativ: Bitte senden Sie den Fragebogen bis zum xx.xx.xxxx an die (Name) zurück.*

## **II. Verwaltungskontakt**

Die nachfolgenden Fragen beziehen sich ausschließlich auf den Anlass, wegen dessen Sie ausgewählt wurden.

Es geht also im Folgenden immer um \_\_\_\_\_  
(„Verfahren“ aus Datenbank einfügen).

Bitte beziehen Sie Ihre Antworten jeweils auf diesen Anlass.

### **II.1. 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.2. 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**

**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.*

	1	2	3	4	5	6
<b>Gesamturteil</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**III.2. Wo liegen aus Ihrer Erfahrung Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung Ihres Anliegens?**

---

---

---

---







## **IV. Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen**

**IV.1. In welchem Jahr wurde das Unternehmen gegründet?** (bei fusionierten Unternehmen: wann wurde der älteste Unternehmensteil ins Handelsregister aufgenommen)

Gründungsjahr: \_\_\_\_\_

**IV.2. Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 20xx?**

- bis 250.000 Euro
- 250.000 bis 500.000 Euro
- 500.000 bis 2,5 Mio. Euro
- 2,5 Mio. bis 25 Mio. Euro
- 25 Mio. Euro und mehr

**IV.3. Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 20xx insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften?**

Beschäftigte 20xx (insgesamt) \_\_\_\_\_

**IV.4. Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?**

- Dienstleistungsunternehmen ohne Gastgewerbe
- Verarbeitendes Gewerbe
- Bergbau/Energie
- Handel und Gastgewerbe
- Sonstige \_\_\_\_\_

**Optionale Frage:**

**Kreisen / Kommunen, die ihre Kunden regelmäßig informieren möchten und können, wird der Einsatz der Frage empfohlen.**

**IV.5. Würden Sie gerne von Ihrer Stadt / Ihrem Kreis "Name der Kommune" regelmäßig über Wirtschaftsthemen der Stadt-/Kreisverwaltung informiert werden?**

*[Bei externer Durchführung:]*

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?

*[Bei Durchführung in Eigenregie:]*

Falls Sie regelmäßige Informationen wünschen und Ihre Kommunikationsdaten angeben, werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben weiterhin völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und für den genannten Zweck verwenden?

**Ja**

**Nein**

Gesprächspartner \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

**Das war's auch schon!**

**Wir danken Ihnen ganz herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung. Sie haben uns wichtige Hinweise für die Kommunalverwaltung der/des "Name der Kommune" gegeben.**

#### **Liste 4      Muster - Dokumentationsanforderungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen**

Die Muster-Dokumentationsanforderungen werden in unregelmäßigen Abständen von der Gütegemeinschaft angepasst. Eine aktuelle Version der Dokumentationsanforderungen steht auf der Internetpräsenz der Gütegemeinschaft unter <http://www.gmkev.de> zur Verfügung.

### **Allgemeine bzw. übergeordnete Dokumentationsanforderungen**

**Zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen muss in den Kommunen ein Dokumentationssystem eingeführt werden.**

Die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen muss enthalten:

- ⇒ dokumentierte Prüfverfahren, die die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen sicherstellen,
- ⇒ Dokumente bzw. Prüfprotokolle, die die Kommunen zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung ihrer Prüfverfahren benötigen und
- ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen.

Die Verantwortungen und Befugnisse der folgenden Aufgaben sind festzulegen:

- ⇒ Verantwortung für das Dokumentationssystem,
- ⇒ Lenkung des Dokumentationssystems,
- ⇒ Eigenüberwachung:
  - Festlegung von Prüfverfahren und Prüfintervallen,
  - Anwendung statistischer Methoden (Grundgesamtheit oder repräsentative Stichprobe [DIN ISO 2859-1]),
  - Geltungsbereich der einzelnen Prüfverfahren (relevante Verwaltungsverfahren bzw. Verwaltungsbereiche),
  - Verantwortung für die einzelnen Prüfverfahren,
  - Durchführung der einzelnen Prüfungen,
  - Dokumentation der Prüfungen,
- ⇒ interne Bewertung der Erfüllung der Gütekriterien,
- ⇒ Maßnahmen im Fall der Nichteinhaltung der erlaubten Abweichungen,
- ⇒ Dokumentation der ergriffenen Maßnahmen.

### **Geltungsbereich der Gütekriterien**

Alle mittelständischen Unternehmen, auch in der Gründungsphase befindlichen Unternehmen inklusive der Freiberufler (z. B.: Arzt [Privathaus mit integrierter Praxis], Apotheker, Rechtsanwalt, usw.) mit gewerblichen Hintergrund bzw. mit gewerblicher Nutzung.

#### Prüfverfahren

- ⇒ Bei der Berechnung von Fristen wird der Eingangstag einer Anfrage, eines Antrages usw. nicht mitberechnet. (z. B. Eingang am 05.07.2010: Der Tag 1 ist der 06.07.2010).
- ⇒ Erfolgt die Fristenberechnung auf Basis der abgeschlossenen Anträge, ist für die offenen Anträge, zumindest für die Erstzertifizierung, darzulegen, ob sie noch innerhalb der Frist liegen oder bereits verfristet sind.

<b>a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Das Gütekriterium a. kommt bei allen Anfragen o. ä. zum Tragen, die Verwaltungsverfahren betreffen, für die bei Antragstellung das Gütekriterium b anzuwenden ist. Sollten diese Anfragen innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet werden, ist die Anwendung des Gütekriteriums a. entbehrlich.</p> <p>Das Kriterium ist ebenfalls 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.</p>
Prüfverfahren	<p>Im Verwaltungswegweiser wurde ein entsprechendes Leistungsversprechen aufgenommen und</p> <p>es existiert eine interne Handlungsanweisung in der Mitgliedskommune, welche die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Versand einer Eingangsbestätigung nach den Vorschriften des Kriteriums a verpflichtet.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Hinweis im Verwaltungswegweiser</p> <p>Interne Handlungsanweisungen</p>

<b>b. Erste Information zum Verfahren</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Die Kriterien gelten für <b><u>alle mittelstandsrelevanten Verwaltungsverfahren</u></b>.</p> <p>Die mindestens betroffenen Verwaltungsverfahren sind der Positivliste zu entnehmen.</p> <p>Bei Verfahren der Positivliste sind <b><u>nur schriftliche oder per e-Mail eingegangene Anträge</u></b> zu dokumentieren.</p> <p>Eine Eingangsbestätigung ist nicht erforderlich, wenn die Genehmigung innerhalb von 7 Tagen erteilt. Von der Anwendung des Gütekriteriums kann abgesehen werden, wenn sich das Unternehmen damit einverstanden erklärt. Die entsprechende Vereinbarung ist zu dokumentieren.</p>
Prüfverfahren	<p>In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune an das Unternehmen oder ggf. schriftliche Verzichtserklärung (Eine telefonische Bestätigung mit Aktennotiz ist nicht ausreichend). Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Geltungsbereich/Anwendungsbereich des Gütekriteriums,</li> <li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li> <li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li> <li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li> <li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, (z. B. Excel-Listen) mit den Mindestkriterien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adressat,</li> <li>- Aktenzeichen,</li> <li>- Eingangsdatum,</li> <li>- Ausgangsdatum,</li> <li>- Zeitplan.</li> </ul> </li> </ul>

<b>c. Besprechungen bei Unternehmen</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Verwaltungsverfahren, die die Erteilung einer Genehmigung zum Ziel haben, die der Durchführung von Vorhaben im Rahmen einer wirtschaftlichen Unternehmung des Antragstellers dient.</p> <p>Es wird nur geprüft, ob das Angebot gemacht wurde, nicht ob das Angebot eingehalten wurde.</p>
Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser (siehe Kriterium k.).
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

#### d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

##### Anwendungsgebiet

Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG).

Beschränkung auf Baugenehmigungsverfahren gewerblicher Bauten.

Bauanfragen fallen nicht unter das Gütekriterium d.

Änderungsgenehmigungsverfahren zu bestehenden Genehmigungen sind als neue Verfahren zu dokumentieren und auszuwerten.

Einbindung von Fachämtern:

Eine Vereinbarung mit anderen Fachämtern hinsichtlich der Bearbeitungsdauer wird empfohlen.

Startpunkt der Prüfung:

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.

**Fehlende Stellungnahmen Dritter** können nicht als Auszeit gewertet werden. Die Auszeiten sind abschließend in der Liste 2 zu Gütekriterium d.<sup>\*)</sup> aufgezählt.

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 Schwerlasttransporte und Baugenehmigungen).

<p>Prüfverfahren</p>	<p>Startpunkt der Prüfung:</p> <p>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. Wenn Unterlagen nachgereicht werden müssen, beginnt die Frist bei Erhalt der letzten noch fehlenden Unterlagen.</p> <p>„Auszeiten“:</p> <p>Definierte "Auszeit"-Tatbestände<sup>*)</sup> 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> <p>Von beteiligten Fachbehörden nachgeforderte fehlende Unterlagen – nachdem dem Antragsteller mitgeteilt wurde, dass der Antrag vollständig ist – rechtfertigen ebenfalls eine Auszeit. Die Auszeit beginnt an dem Tag, an dem der Antragsteller die Mitteilung bekommt, dass er Unterlagen nachzureichen hat und sie endet an dem Tag, an dem die Unterlagen eingehen.</p> <p>Endzeitpunkt der Prüfung: Erteilung des Bescheides.</p>
<p>Dokumentationsanforderungen</p>	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, (z. B. Excel-Listen) mit den Mindestkriterien:</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Eingang des Antrags,</li><li>- Ausgang Gütekriterium b. „Erste Informationen zum Verfahren“,</li><li>- Aktenzeichen,</li><li>- Vollständigkeit des Bauantrages</li><li>- Auszeiten mit Begründung,</li><li>- Datum der Erteilung des Bescheides.</li></ul> <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eines Baugenehmigungsmanagementsystems erfolgen.</p>
--	--

<b>e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden.</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune. Nur die Kernverwaltung <u>ohne ausgliederte Bereiche/Eigenbetriebe</u> fällt unter das Gütekriterium e.</p> <p>Das Gütekriterium gilt für <b>alle Rechnungen</b>, in denen der Rechnungssteller kein längeres Zahlungsziel auf der Rechnung vorgibt. Auch aufgrund anderer Rechtsvorschriften, wie z. B. <b><u>VOL und VOB</u></b>, vereinbarte Zahlungsziele gelten erst, wenn der Rechnungssteller diese auf der Rechnung eindeutig angibt.</p> <p>Gibt der Rechnungssteller auf der Rechnung ein <b><u>längeres Zahlungsziel als 15 Arbeitstage</u></b> vor, dann ist aber auch dieses einzuhalten und zu dokumentieren.</p> <p>Bei <b><u>kürzeren Zahlungszielen</u></b> gilt auch der Zielwert von 15 Arbeitstagen.</p>
Prüfverfahren	<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. In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.</li> <li>– Der Rechnungsteller gibt ein längeres Zahlungsziel vor.</li> <li>– Feststellung von Schwerbehinderteneigenschaften durch Ärzte.</li> </ul>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <p>⇒ Geltungsbereich/Anwendungsbereich des Gütekriteriums,</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestkriterien:<ul style="list-style-type: none"><li>- eindeutige Identifikation des Rechnungsvorgangs z.B. Buchungsnummer o.ä.</li><li>- Rechnungseingang,</li><li>- Fälligkeitsdatum,</li><li>- Rechnungsausgang (Freigabe durch die [zentrale] Kasse[nstelle]).</li></ul></li></ul> <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eingeführter Finanzmanagementsysteme erfolgen.</p> <p>Sofern aus technischen Gründen keine Vollerfassung der Rechnungsvorgänge möglich ist, kann zum Nachweis der Einhaltung neben der Vollerfassung auch eine qualifizierte Stichprobe nach den Vorschriften der DIN ISO 2859-1 „Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) Teil 1: Nach der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) geordnete Stichprobenpläne für die Prüfung einer Serie von Losen (ISO 2859-1:1999 einschließlich Technisches Korrigendum)“ erfolgen.</p>
--	---

<b>f. Reaktion auf Beschwerden</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Von diesem Kriterium werden nicht erfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen,</li><li>– "politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.</li></ul> <p>Eine <u>zentrale Beschwerdestelle</u> sollte eingerichtet werden. Auf diese wird im Verwaltungswegweiser verwiesen.</p>
Prüfverfahren	<p>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.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestkriterien:<ul style="list-style-type: none"><li>– Eingang der Beschwerde,</li><li>– Ausgang der Reaktion auf die Beschwerde,</li><li>– Hinweis im Verwaltungswegweiser.</li></ul></li></ul> <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eines intranet-basierten Beschwerdenmanagementsystems erfolgen.</p>

<b>g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Qualifizierte und plausible Flächenanfragen. Aussagekräftiges Angebot.</p> <p>Qualifizierte Zwischennachricht in den Fällen in denen das Angebot von weiteren internen Entscheidungen abhängt, die nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen herbeigeführt werden können.</p> <p>Die Kreise leiten in der Regel die Anfragen an die Gemeinden weiter.</p> <p><u>Kompensationsflächen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium g.</p>
Prüfverfahren	<p>Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz, schriftliche qualifizierte Zwischennachricht mit Benennung des Problems und einem Zeitplan.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestinformationen:<ul style="list-style-type: none"><li>- Eingang der Anfrage,</li><li>- Datum der Weiterleitung an die Gemeinden,</li><li>- Ausgang der Reaktion auf die Anfrage (Angebot oder qualifizierte Zwischennachricht).</li></ul></li></ul>

<b>h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwersttransporten</b>	
Anwendungsgebiet	<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>
Prüfverfahren	<p>Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung.</p>
Zählweise	<p>Alle eingehenden Anträge werden dokumentiert. Sofern mindestens 90 % der eingegangenen Anträge vor dem Transport beschieden werden, gilt das Kriterium als eingehalten.</p> <p>Werden die erlaubten 10 % Abweichung überschritten, werden zuerst die Fälle gestrichen, bei denen der Antrag weniger als 5 Tage vor dem Transportbeginn vorlag <b>und</b> kein rechtzeitiger Bescheid erfolgte.</p> <p>Sollten die 10 % Abweichung danach immer noch überschritten sein, muss nach Zielwert 1 und Zielwert 2 aufgeschlüsselt werden.</p> <p>Sofern der Antrag einen Transportzeitraum vorsieht und der Antragsteller diesen nicht mehr konkretisiert, gilt das Kriterium als eingehalten, wenn der Bescheid am vorletzten Tag des Transportzeitraumes den Antragsteller erreicht (persönlich, Fax oder Email).</p>

Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestkriterien:<ul style="list-style-type: none"><li>- Aktenzeichen,</li><li>- Eingang des Antrags,</li><li>- Datum der Erteilung der Genehmigung,</li><li>- Datum des Transports bzw. des Transportzeitraums.</li></ul></li></ul>
VEMAGS	<p>Die Bearbeitung der Genehmigungen von Schwerlasttransporten kann mittels VEMAGS (internetgestütztes Verfahrensmangement für Großraum- und Schwertransporte) erfolgen. Das bundeseinheitliche internetgestützte Verfahren wird von den genehmigenden Verwaltungen, den beteiligten Behörden im Rahmen des Anhörungs- und Genehmigungsverfahrens und von den Unternehmen/Antragstellern genutzt. Nach Implementierung von Auswertroutinen zur Erfassung und Auswertung der Fristen zur Einhaltung des Gütekriteriums, kann die Dokumentation auch über VEMAGS erfolgen. Die Dokumentation muss dabei lückenlos sein (z.B. nachvollziehbare Streckenänderungen). Ggf. muss eine Zusatzdokumentation erstellt werden.</p>

<b>i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen</b>	
Anwendungsgebiet	Nur <b>Klagen Dritter</b> fallen unter das Gütekriterium i.
Prüfverfahren	Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li><li>⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen mit den Mindestkriterien:<ul style="list-style-type: none"><li>- Gesamtzahl der Baugenehmigungen,</li><li>- Zahl der erfolgreichen Klagen Dritter.</li></ul></li></ul>

<b>j. Reaktionszeit auf Anrufe und E-Mails</b>	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	<p>Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse.</p> <p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert wird und dass Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanordnung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen.</p> <p>Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden können.</p>
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

<b>k. Verwaltungswegweiser</b>	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers.
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

<b>I. Lotse für Existenzgründer</b>	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

<b>m. Kundenzufriedenheit</b>	
Anwendungsgebiet	<p>Die gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung kann in Eigenverantwortung der Kommune durchgeführt werden.</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 RAL Güte- und Prüfbestimmungen) in der aktuellen Fassung,</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 nächsten Fremdüberwachung.</p>
Prüfverfahren	<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 nachprüfbarer) Aspekte der Kundenzufriedenheitsanalyse sind die Auswertung und die Einleitung von Maßnahmen.</p>

Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,</li><li>⇒ Verantwortung für die Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse.</li><li>⇒ Aufzeichnungen über die eingeleiteten Maßnahmen basierend auf den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsanalyse.</li></ul>
-----------------------------	--

<b>n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform</b>	
Anwendungsgebiet	<p>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 dabei die Möglichkeit eingeräumt werden, Anregungen und Kritik zu äußern.</p> <p>Innerhalb eines Jahres vor der ersten Fremdüberwachung muss eine Informationsveranstaltung durchgeführt werden.</p> <p>Wurde die Veranstaltung nicht vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt, so muss die Planung der bevorstehenden Veranstaltung soweit fortgeschritten sein, dass zumindest die Einladungen versandt wurden.</p>
Prüfverfahren	In der Akte abgelegte Einladungen, Presseberichte oder Protokolle
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ die Verantwortung für das Prüfverfahren festgelegt werden,</li><li>⇒ ein Nachweis der Durchführung einer entsprechenden Veranstaltung erfolgen.</li></ul>

## **Liste 5                    Muster - Positivliste Gütekriterien a. und b.**

Der Muster-Positivliste wird in unregelmäßigen Abständen von der Gütegemeinschaft angepasst. Eine aktuelle Version der Positivliste steht auf der Internetpräsenz der Gütegemeinschaft unter <http://www.gmkev.de> zur Verfügung.

### **Anwendungsbereich Gütekriterium a.:**

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.

Das Kriterium ist ebenfalls 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.

### **Anwendungsbereich Gütekriterium b.:**

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.

### **Abgrenzung a. und b.:**

Aus den Anwendungsgebieten der beiden Gütekriterien lässt sich ablesen, dass grundsätzlich bei allen Anträgen in Genehmigungsverfahren das Gütekriterium b. anzuwenden ist.

Bei Anfragen, Bitten um Informationsunterlagen usw., die keinen offiziellen Antrag darstellen ist Gütekriterium a. anzuwenden.

### **Einschränkung der Dokumentationspflicht**

Die Gütegemeinschaft hat beschlossen, eine Liste zu erstellen, die dem Fremdüberwacher die Möglichkeit gibt, für die Dokumentationspflichten eine klare Abgrenzung vorzunehmen.

Schwerpunkte bilden hier die Verfahren im Umwelt-, Bau- und Ordnungsrecht sowie Verfahren nach Straßenverkehrsrecht.

Die Positivliste schränkt allerdings nur die Dokumentationspflicht ein, nicht den Anwendungsbereich des Gütekriteriums b.

Das Gütekriterium a. gilt als eingehalten wenn

- im Verwaltungswegweiser ein Leistungsversprechen aufgenommen wurde, dass auf Anfragen innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung von der Kommune an den Unternehmer erfolgt und

- eine interne Handlungsanweisung in der Mitgliedskommune existiert, welche die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Versand einer Eingangsbestätigung nach den Vorschriften des Kriteriums a. verpflichtet

Die Einhaltung des Gütekriteriums b. muss dagegen dokumentiert werden.  
Zur Orientierung des Fremdüberwachers ist die Einhaltung des Gütekriteriums bei folgenden Verwaltungsverfahren zu dokumentieren:

Bereich	Verfahren	Grundlage
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Erlaubnis für den gewerblichen Güterverkehr	§ 3 GüKG
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Taxi- und Mietwagenkonzession	PersBefG
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Genehmigung von Straßensperrungen	§ 45 StVO
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Ausnahmegenehmigungen vom Sonntagsfahrverbot	§ 30 III StVO
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Gemeinschaftslizenz	Art. 3 der Verordnung EWG Nr. 881/92
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Erlaubnis zur Sondernutzung von öffentlichen Straßen, Wegen, Plätzen	
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Ausnahmegenehmigung von dem Verbot, Waren auf der Straße anzubieten	§ 46 Abs.1 Ziffer 9 StVO i.V. §33 I Ziff.2 StVO i.V.m §18 StrWG
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Anträge auf Erteilung einer Maklererlaubnis	§ 34 c GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Anträge auf Erteilung einer Gaststättenerlaubnis	§ 2 GastG
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Anträge auf Ausstellung einer Reisegewerbekarte	§ 55 GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Konzession für eine Privatklinik	§ 30 GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis für die Schaustellung von Personen	§ 33a GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis zum Aufstellen von Geldspielgeräten	§ 33c GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis zum Veranstellen anderer Spiele mit Ge- winnmöglichkeiten	§ 33d GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis zum Betrieb einer Spielhalle	§ 33i GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis für das Pfandleihgewerbe	§ 34 GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis für das Bewachungsgewerbe	§ 34a GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis für das Versteigerergewerbe	§ 34b GewO
Ordnungsrecht / Gewer- beangelegenheiten	Erlaubnis für die Immobilien-, Darlehens- und Anlage- vermittlung oder für die Bauträger- und Baubetreuertä- tigkeit	§ 34c GewO

Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Festsetzung von Märkten, Messen und Ausstellungen	§ 69 GewO
Baurecht	Baugenehmigungsverfahren	
Wasserwirtschaft	Genehmigung zur Errichtung baulicher Anlagen in und an Gewässern	§ 99 LWG
Wasserwirtschaft	Genehmigung zur Einleitung von Abwasser aus Industrie und Gewerbe (Indirekteinleiter)	§ 58 LWG
Wasserwirtschaft	Veränderungen im Überschwemmungsgebiet	§ 78 WHG
Wasserwirtschaft	Erlaubnis zum Einbau von Recyclingbaustoffen	§ 8 WHG
Wasserwirtschaft	Genehmigung von Kleinkläranlagen	§ 8 WHG
Wasserwirtschaft	Wasserrechtliche Erlaubnisse	
Wasserwirtschaft	Genehmigung nach Wasserschutzonenverordnung	
Wasserwirtschaft	Genehmigung von Abwasserbehandlungsanlagen	
Landschaftsschutz	Genehmigungsverfahren nach Naturschutz- oder Landschaftsgesetz	

Von der Anwendung der Gütekriterien a. und b. kann abgesehen werden, wenn sich der Kundenkreis eines entsprechenden Verfahrens damit einverstanden erklärt. Die entsprechende Vereinbarung ist zu dokumentieren.