

Dienstanweisung zur Umsetzung der Kriterien „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ im Landratsamt Ebersberg

geändert am 12.04.2018
zuletzt geändert am 01.03.2020



Landratsamt
Ebersberg

 LANDKREIS
EBERSBERG

Inhalt

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Geltungsbereich | 4 |
| 1.1 | Personeller Geltungsbereich | 4 |
| 1.2 | Sachlicher Geltungsbereich | 4 |
| 2 | Begriffsbestimmungen..... | 4 |
| 2.1 | Mittelständische Unternehmen | 4 |
| 2.2 | Zielwerte | 5 |
| 2.3 | Erlaubte Abweichung | 5 |
| 3 | Verantwortung und Befugnisse, Eigenüberwachung | 6 |
| 3.1 | Mitarbeiter | 6 |
| 3.2 | RAL-Beauftragte | 7 |
| 3.3 | Projektleiter / Eigenüberwachung | 7 |
| 3.4 | RAL-Strategiegruppe..... | 8 |
| 4 | Dokumentationspflicht | 9 |
| 5 | Gütekriterien..... | 10 |
| 5.1 | a) Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners..... | 10 |
| 5.2 | b. Erste Information zum Verfahren | 10 |
| 5.3 | c) Besprechungen bei Unternehmen..... | 11 |
| 5.4 | d) Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträge..... | 11 |
| | i) Verlässlichkeit der Baugenehmigungen | 11 |
| 5.5 | e) Zügige Bezahlung von Rechnungen..... | 13 |
| 5.6 | f) Reaktion auf Beschwerden | 13 |
| 5.7 | g) Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen 14 | |
| 5.8 | h) Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten..... | 14 |
| 5.9 | j) Reaktionszeiten auf Anrufe und Emails..... | 14 |
| 5.10 | k) Verwaltungswegweiser..... | 14 |
| 5.11 | l) Lotse für die Existenzgründer..... | 15 |
| 5.12 | m) Kundenzufriedenheit | 15 |
| 5.13 | n) Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform | 15 |
| 6 | Fristberechnung..... | 15 |
| 7 | Aufbewahrungsfrist | 15 |
| 8 | Inkrafttreten | 15 |

Vorbemerkung:

Ein wesentliches strategisches Ziel des Landratsamtes Ebersberg ist es, durch attraktive Standortfaktoren und Rahmenbedingungen für kleine und mittelständische Unternehmen Arbeitsplätze in der Region zu sichern. Das Landratsamt ist verlässlicher Partner für die mittelständischen Unternehmen im Landkreis.

Der Landkreis Ebersberg ist seit dem 01.06.2016 Mitglied der Gütegemeinschaft und seither nachhaltig bestrebt, die Gütekriterien zur Verleihung des RAL-Gütezeichens für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen einzuhalten. Mit der Zertifizierung werden objektiv messbare Kriterien zur Mittelstandsorientierung und für eine qualitative Verbesserung der Serviceleistungen für Unternehmer festgesetzt.

Darüber hinaus führt die Zertifizierung zu einer Imageverbesserung des Wirtschaftsstandortes Landkreis Ebersberg bzw. Stärkung des bereits bestehenden positiven Images.

In dieser Dienstanweisung werden die speziellen Anforderungen zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen sowie der hierfür erforderlichen Dokumentation beschrieben und festgelegt. ¹

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

1 Geltungsbereich

1.1 Personeller Geltungsbereich

(1) Die Dienstanweisung gilt für alle Organisationseinheiten des Landratsamtes Ebersberg. Sie findet keine Anwendung auf die weiteren Beteiligungen bzw. Eigenbetriebe des Landkreises.

(2) Diese Dienstanweisung beinhaltet alle Güte- und Prüfbestimmungen für Leistungen, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Landratsamtes Ebersberg für nachfolgende Bereiche gegenüber mittelständische Unternehmen zu erbringen sind.

1.2 Sachlicher Geltungsbereich

(1) Mit seiner Mitgliedschaft verpflichtet sich der Landkreis Ebersberg zur Einhaltung der von der RAL-Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V. vorgegebenen Gütekriterien im Rahmen der Güte- und Prüfbestimmungen in der jeweils gültigen aktuellen Fassung.

(2) Zudem regelt die Dienstanweisung alle Dokumentationspflichten, die sich durch die Einführung des RAL-Gütezeichens „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ ergeben, auf Basis folgender Dokumente, die jederzeit im Internet des Landratsamtes eingesehen werden können:

RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen (Positivliste zu den Kriterien a und b finden Sie im P:/Laufwerk des Landratsamtes).

2 Begriffsbestimmungen

2.1 Mittelständische Unternehmen

(1) Mittelständische Unternehmen entsprechen der Definition der Europäischen Union zu kleineren und mittleren Unternehmen (vergleiche Güte- und Prüfbestimmungen Ziffer 1.1 der Güte- und Prüfbestimmungen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung).

(2) Um eine umfassende Betreuung der Unternehmen anzubieten, richten sich die Qualitätszusagen des Landratsamtes Ebersberg nur an Unternehmen, unabhängig von der Beschäftigungszahl, der Bilanzsumme oder dem Jahresumsatz.

2.2 Zielwerte

Die für die Bearbeitung der Gütekriterien vorgegebenen Fristen und Bedingungen werden als Zielwerte bezeichnet. Sie sind gesondert für jedes Gütekriterium in den Güte- und Prüfbestimmungen festgelegt.

Bei der Berechnung von Fristen wird der Eingangstag einer Anfrage, eines Antrages usw. nicht mitberechnet (z. B. Eingang am 05.07.2017: Der Tag 1 ist der 06.07.2017).

2.3 Erlaubte Abweichung

Die Gesamtzahl der Fälle und deren tatsächliche Bearbeitungszeit werden in einem Dokumentationssystem erfasst. Fälle, bei denen ein Zielwert überschritten wird, gilt als Abweichung. Zur Erfüllung der Gütekriterien dürfen die von der RAL-Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. als erlaubte Abweichung festgelegten Prozentzahlen (vergleiche Güte- und Prüfbestimmungen) nicht überschritten werden. Sie beziehen sich auf die Gesamtzahl der Fälle innerhalb eines Kalenderjahres.

3 Verantwortung und Befugnisse, Eigenüberwachung

Zusammengefasst gelten für die Umsetzung und Einhaltung der Gütekriterien folgende Zuständigkeiten:

| Gütekriterium | Verantwortlich |
|--|---|
| a) Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners | Bauamt, Naturschutz, Öffentliche Sicherheit Gemeinden, Wasserrecht |
| b) Erste Informationen zum Verfahren | Bauamt, Naturschutz, Öffentliche Sicherheit Gemeinden, Wasserrecht, |
| c) Besprechungen bei Unternehmen | Alle Organisationseinheiten |
| d) Bearbeitungszeit von Baugenehmigungen | Bauamt |
| e) Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden | Finanzen und Beteiligungen, Kreiskasse |
| f) Reaktion auf Beschwerden | Büro Landrat |
| g) Bearbeitungszeiten für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen | Wirtschaftsförderung, Regionalmanagement |
| h) Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporte | Öffentliche Sicherheit, Gemeinden |
| i) Verlässlichkeit der Baugenehmigungen | Bauamt |
| j) Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails | alle Mitarbeiter/-innen |
| k) Verwaltungswegweiser | Abteilung 1 |
| l) Lotse für Existenzgründer | Wirtschaftsförderung, Regionalmanagement |
| m) Kundenzufriedenheit | Abteilung 1 |
| n) Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform | Wirtschaftsförderung, Regionalmanagement |

Die vollständige Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen wird durch Beauftragte der RAL-Gütegemeinschaft im Abstand von 24 Monate überprüft. Die dazu notwendigen Unterlagen und Nachweise (Vorgänge, Akten, elektronische Daten usw.) sind dem Prüfer auf Verlangen vorzulegen.

3.1 Mitarbeiter

(1) Alle Mitarbeiter des Landratsamtes Ebersberg sind verpflichtet, in ihrem Tätigkeitsbereich auf die Einhaltung der Gütekriterien hinzuwirken.

(2) Sollten in Einzelfällen die Zielwerte nicht eingehalten werden können, haben die Mitarbeiter/-innen unverzüglich den für ihren Bereich zuständigen RAL-Beauftragten zu informieren.

3.2 RAL-Beauftragte

(1) Für die Umsetzung und Einhaltung der Gütekriterien sind die Sachgebietsleiter bzw. ein Beauftragter aus dem Sachgebiet als sogenannter RAL-Beauftragte verantwortlich. Sie haben in ihrem Aufgabenbereich die Einhaltung der einzelnen Gütekriterien einschließlich der erlaubten Abweichung, eine vorschrifts- und zweckgemäße Dokumentation zur Überprüfung der Einhaltung der Gütekriterien und die Aufbewahrung der zur Dokumentation erforderlichen Unterlagen über einen Zeitraum von fünf Jahren sicherzustellen. RAL-Beauftragte sind Ansprechpartner für die Abteilung 1 und übermitteln vierteljährlich die Eigenüberwachungsauswertung und weitere durch das Vorzimmer Abteilung 1 geforderten Unterlagen.

(2) Der RAL-Beauftragte hat sicherzustellen, dass die Einzelfälle, in denen die Zielwerte der Gütekriterien überschritten wurden, analysiert und für die künftige Einhaltung der Zielwerte erforderliche Maßnahmen veranlasst werden.

(3) Scheint die Einhaltung der Gütekriterien gefährdet, unterrichtet der RAL-Beauftragte unverzüglich das Vorzimmer Abteilung 1.

3.3 Projektleiter / Eigenüberwachung

(1) Die Abteilung 1 übernimmt die Projektleitung für die Koordination aller RAL-relevanten Verfahren und stellt die Auswertung der Gütekriterien sicher. Die Projektleitung hat die Aufgabe, die Einhaltung der Gütekriterien in den güterelevanten Fachbereich zu prüfen und gemeinsam mit den zuständigen RAL-Beauftragten (Ziffer 3.2) und ggf. in Absprache mit den Abteilungsleitern Verbesserungs- und Problemlösungsvorschläge zu erarbeiten und auf deren Umsetzung zu achten.

(2) Im Rahmen der Eigenüberwachung werden geeignete Maßnahmen durchgeführt (Überprüfung der Grundgesamtheit oder anhand qualifizierter Stichprobe gemäß DIN ISO 2859-1) und dokumentiert. Einmal jährlich erfolgt durch die Projektleitung ein internes Audit. Angelehnt an die Vorgehensweise der externen Überprüfung bestimmt sich die Prüftiefe der einzelnen RAL-Kriterien an den vorliegenden Fallzahlen und wird für jede Prüfstelle durch den Projektleiter in Abstimmung mit dem Fachbereich gesondert festgelegt. Prüfstellen sind alle nach RAL dokumentationspflichtigen Fachbereiche.

(3) Über das Audit wird ein Protokoll angefertigt, das der Abteilungsleitung 1 zur Genehmigung vorgelegt wird.

(4) Die Dokumentationslisten der Prüfstellen werden auf die Einhaltung der RAL-Gütekriterien kontrolliert und in der Strategiegruppe besprochen. Soweit Handlungsbedarf besteht, werden vor Ort Verbesserungsmaßnahmen besprochen und Hinweise gegeben.

(5) Der Projektleiter führt alle Kennzahlen die in der Eigenüberwachungsauswertung genannten sind zusammen und erstellt zur Beratung in der RAL-Strategiegruppe eine aussagekräftige Übersicht.

(6) Kommt der RAL-Beauftragte der monatlichen Dokumentationspflicht nicht rechtzeitig nach, so ist dieser durch den Projektverantwortlichen einzufordern. Bei wiederholten auftretenden dieses Problems mit der Einhaltung bzw. Umsetzung der Gütekriterien wird der zuständige Abteilungsleiter und die Abteilungsleiterin 1 informiert.

(7) Die Projektleitung erhält halbjährlich einen Bericht, um die Einhaltung der Gütekriterien zu prüfen. Diese Überprüfung erfolgt, um eventuelle Abweichungen frühzeitig zu erkennen und zeitnah gegensteuern zu können. Das Ergebnis der Überprüfung wird in einem Bericht zusammengefasst. Festgestellte Abweichungen werden mit den RAL-Beauftragten und den zuständigen Abteilungsleitern besprochen. Bei Bedarf werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet, um den Zielwert einzuhalten. Die ergriffenen Maßnahmen werden an die Projektleitung weitergeleitet und durch diese dokumentiert.

3.4 RAL-Strategiegruppe

(1) Die RAL Verantwortung und Projektkoordination wird bei der Abteilungsleitung 1 angesiedelt. Zur Steuerung und Rückkopplung der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen besteht eine Strategiegruppe aus folgenden Fachbereichen:

- Abteilung 1 / Büro des Landrats
- Personalrat
- Wirtschaftsförderung / Regionalentwicklung
- Bauamt
- Immissionsschutz/ Wasserrecht / Staatl. Abfallwirtschaft
- Öffentliche Sicherheit
- Kreiskasse

Jeder genannte Bereich entsendet einen Verantwortlichen in die Strategiegruppe. Bei Bedarf können weitere Fachbereiche hinzugezogen werden.

(2) Die Strategiegruppe tagt in der Regel halbjährlich. Die Leitung obliegt dem RAL-Verantwortlichen (Abteilung 1). Kernpunkte der Beratungen sind die Auswertung der RAL-Dokumentation in den Fachämtern sowie der Eigenüberwachung. Bei der Feststellung von Abweichungen von den RAL-Zielgrößen werden von der Strategiegruppe geeignete Gegenmaßnahmen eruiert und festgelegt. Über die Beratung wird ein Protokoll ausgefertigt.

4 Dokumentationspflicht

(1) Mit den Gütekriterien

- b. Erste Informationen zum Verfahren (siehe Ziffer 5.2)
- d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungen (siehe Ziffer 5.4)
- e. Zügige Bezahlung von Rechnungen (siehe Ziffer 5.5)
- f. Reaktion auf Beschwerden (siehe Ziffer 5.6)
- g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen (siehe Ziffer 5.7)
- h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporte (siehe Ziffer 5.8)
- i. Verlässlichkeit von Baugenehmigungen (siehe Ziffer 5.4)
- m. Kundenzufriedenheit (siehe Ziffer 5.12)
- n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform (siehe Ziffer 5.13)

sind für die verantwortlichen Organisationseinheiten Dokumentationspflichten verbunden. Einzelheiten hierzu sind den Dokumentationsanforderungen zu entnehmen.

(2) Die Dokumentation erfolgt in Abstimmung mit der Abteilung 1 über ein Fachverfahren bzw. Excel-Tabellen. Verantwortlich für die regelmäßige und ordnungsgemäße Dokumentation ist der für den jeweiligen Fachbereich zuständige RAL-Beauftragte. Durch die Projektleitung in der Abteilung 1 kann jederzeit auf die RAL-Dokumentation zugegriffen werden.

5 Gütekriterien

5.1 a) Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners

Für alle Anfragen zu mittelstandsrelevanten Verwaltungsverfahren gemäß Positivliste, die selbst keinen Antrag darstellen und daher kein Verwaltungsverfahren zu Folge haben, wird eine Eingangsbestätigung versandt. Die Eingangsbestätigung enthält Angaben zum zuständigen Sachbearbeiter inkl. dessen Kommunikationsdaten und Erreichbarkeit. Die Eingangsbestätigung ist dem Unternehmen spätestens am 3. Arbeitstag nach Eingang zuzusenden – sofern eine schnellere abschließende Beantwortung zur Klärung nicht möglich ist.

5.2 b. Erste Information zum Verfahren

(1) Es ist sicherzustellen, dass der Antragsteller zeitnah zum Einreichen seines Antrages eine Vorstellung über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung bekommt. Für alle gültigen Anträge auf Erlass eines Verwaltungsaktes in einem mittelstandrelevanten Verfahren gemäß Positivliste werden daher Erste Informationen zum Verfahren versandt.

Diese Rückmeldung durch den zuständigen Sachbearbeiter enthält Angaben hinsichtlich

- der noch fehlenden Unterlagen,
- möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können (z. B. bei einem Antrag auf Baugenehmigung),
- eines Zeitplans für das weitere Vorgehen, sowie
- die Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, umgehend mitgeteilt werden.

(2) Die Rückmeldung ist dem Unternehmen spätestens am 7. Arbeitstag nach Eingang zuzusenden, sofern der Antrag nicht innerhalb dieser Zeit genehmigt werden kann. Liegt eine schriftliche Verzichtserklärung des Unternehmen vor, kann auf die Rückmeldung verzichtet werden. Die Rückmeldung (oder Verzichtserklärung) ist im Verfahrensakt abzulegen.

(3) Die Einhaltung des Gütekriteriums b für Verfahren gemäß der Positivliste ist in geeigneter Weise (Mindestangaben: Adressat, Aktenzeichen, Eingangsdatum, Ausgangsdatum, Ausgangsart) zu dokumentieren.

5.3 c) Besprechungen bei Unternehmen

(1) Um die Abarbeitung wichtiger bzw. dringender Anliegen mittelständischer Unternehmen an die Verwaltung zu beschleunigen, bietet die Verwaltung ortsansässigen mittelständischen Unternehmen an innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort d. h. im Unternehmen durchzuführen.

(2) Dieses Angebot der Verwaltung bezieht sich auf alle Unternehmensanliegen, besonders jedoch auf die Genehmigungsverfahren laut Positivliste. Die Termine nimmt die jeweils betroffene Organisationseinheit wahr.

(3) Ein entsprechendes „Serviceversprechen für Besprechungstermine vor Ort“ ist auf der Internetseite des Landratsamtes Ebersberg veröffentlicht.

5.4 d) Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträge

i) Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

(1) Geprüft wird die Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben. Entsprechend obliegen Umsetzung und Einhaltung dieser Kriterien dem Bauamt.

(2) Die Bearbeitung eines Baugenehmigungsantrags und damit die Erteilung des Bescheids nach Gütekriterium d) erfolgt innerhalb von 40 Arbeitstagen, nachdem ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt.

(3) Für Außenbereichsfälle, Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG), Schwarzbauten und Bauvoranfragen ist dieses Kriterium nicht anzuwenden.

(4) Die Prüfung beginnt mit dem Eingang des Bauantrages beim Landratsamt Ebersberg. Danach gilt zuerst die 7-Arbeitstage-Frist für das Gütekriterium b) Erste Informationen zum Verfahren. Die 40-Arbeitstage-Frist für das Gütekriterium d) beginnt zu laufen, sobald ein formal vollständiger Antrag vorliegt. Ein Bauantrag gilt als formal vollständig, wenn er entsprechend der Bauvorlagenverordnung als bearbeitungsfähig eingestuft werden kann (vergleiche auch Güte- und Prüf, Liste 1: Muster – Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag). Wenn Unterlagen nachgereicht werden müssen, beginnt die Frist bei Erhalt der letzten noch fehlenden Unterlagen.

(5) Definierte „Auszeit“-Tatbestände (vergleiche Güte- und Prüfbestimmungen, Liste 2: Tatbestände für „Auszeiten“) erfassen Situationen, in denen die Kommune den Antrag objektiv nicht weiterbearbeiten kann. Die „Stoppuhrfunktion“ der Auszeittatbestände führt zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist, die dem Antragsteller mitgeteilt wird. Die „Uhr“ beginnt wieder zu laufen, sobald der Auszeittatbestand entfällt. Fehlende Stellungnahmen Dritter können nicht als Auszeit gewertet werden.

(6) Als Endzeitpunkt für die Prüfung gilt die Erteilung des Bescheides.

(7) Die Bearbeitung gemäß den Anforderungen des Gütekriteriums wird für gewerbliche Bauanträge durch ein EDV-Verfahren nachgewiesen. Das Landratsamt verwendet zur Bearbeitung aller Bauanträge das Fachverfahren ProBAUG.

(8) Darüber hinaus fordert das RAL-Kriterium i) die Verlässlichkeit und Rechtssicherheit einmal erteilter Baugenehmigungen gegen Ansprüchen Dritter. Einhaltung, Umsetzung und Dokumentation des Gütekriteriums liegen im Verwaltungsbereich des Bauamtes.

(9) Alle eingehenden gewerblichen Bauanträge, die unter das RAL-Kriterium d) fallen, sowie damit in Zusammenhang stehende Widersprüche oder Klageverfahren werden im Bauamt dokumentiert. Für die Einhaltung der Fristen und eine adäquate Dokumentation ist der Leiter des Bauamts verantwortlich.

(10) Ausschlaggeben für die Prüfung ist die Aktenlage. Die Gesamtzahl der in einem Jahr gemäß Gütekriterium d) erteilten Baugenehmigungen wird ins Verhältnis zu den erfolgreichen Klagen Dritter gesetzt. Der ermittelte Wert darf fünf Prozent nicht übersteigen.

Nur Widersprüche und Klagen Dritter fallen unter das Gütekriterium i). Der Zielwert zum Kriterium (< 5 %) greift nur, wenn die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigung mindestens 41 beträgt. Bei einer Fallzahl von weniger als 41 dürfen maximal 2 Widersprüche / Klagen Dritter erfolgreich sein. Eine Dokumentation ist ausnahmslos durchzuführen.

5.5 e) Zügige Bezahlung von Rechnungen

(1) Der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Auftragsrechnung und der Auszahlung ist gemäß RAL-Kriterium e) auf 15 Arbeitstage begrenzt. Um die Durchlaufzeit einhalten zu können, werden alle eingehenden Rechnungen von der Kreiskasse in einem automatisierten Verfahren (Rechnungsworkflow) mit ihrem Eingangsdatum erfasst. Postalisch eingehende Rechnungen werden zentral von der Poststelle aussortiert und an die Kreiskasse weitergeleitet. Direkt beim Sachgebiet eingehende elektronische Rechnungen (z.B. per E-Mail) sind unverzüglich nach Erhalt durch den Empfänger an die Kreiskasse weiterzuleiten. Durch die elektronische Erfassung und Bearbeitung der Rechnungen kann die Bearbeitungszeit verkürzt und die verbleibende Zeit bis zur Fälligkeit geprüft werden.

(2) RAL-relevante Rechnungen werden nicht gesondert gekennzeichnet und bei der Bearbeitung nicht von anderen Belegen unterschieden. Ziel ist es, die Qualitätskriterien des RAL-Gütezeichens bei allen eingehenden Rechnungen anzuwenden und zu erfüllen.

(3) Die Prüfung des RAL-Kriteriums e) erfolgt über die Auswertung des Ablaufprotokolls des Rechnungsworkflows und der Zahlungsinformationen des Haushaltsprogramms. Die Auswertung wird durch das Sachgebiet 15 – Kreiskasse erstellt.

5.6 f) Reaktion auf Beschwerden

(1) Die Aufnahme von Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschlägen von Bürgern und Unternehmen, welche nicht über das Internet erfolgen (Beschwerdeformular, Anlage 2), erfolgt durch das Büro für Bürgeranliegen mittels einer Gesprächsnotiz. Die Gesprächsnotiz ist mit einem Eingangsdatum zu versehen. Bei eingehenden Beschwerden (Schreiben, Fax, E-Mail) von Unternehmen und Bürgern ist unverzüglich das Büro für Bürgeranliegen einzubinden. Gegebenenfalls auftretende Fragen (Abgrenzungs-, Zuständigkeitsfragen etc.) sind sofort nach Eingang der Beschwerde zwischen den Beteiligten abzuklären. Es ist ein Aktennachweis über den Schriftverkehr oder Gespräche zu führen. Das Büro für Bürgeranliegen führt eine jährliche Auswertung durch.

(2) Auf Beschwerden ist schnell und qualifiziert zu reagieren (max. 3 Arbeitstage nach Eingang). Ausgenommen sind allgemein politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen bzw. Eingaben politischer Natur.

(3) In Ausnahmefällen, z.B. bei einer Dienstaufsichtsbeschwerde ist die Reaktion dennoch als schnell und qualifiziert zu bewerten, wenn dem Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen erklärt wird (Zwischenmitteilung), warum die Beschwerde nicht kurzfristig beantwortet werden kann und dass er eine verbindliche Auskunft erhält. Gründe hierfür können erforderliche umfangreichere Beteiligungen verschiedener Mitarbeiter oder Sachgebiete o.ä. sein.

5.7 g) Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen

Flächenanfragen von Unternehmen werden innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet und sofern gegeben an infrage kommende Gemeinden weitergeleitet. Für eine geeignete Dokumentation ist zu sorgen, zuständig ist der Wirtschaftsförderer.

5.8 h) Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

(1) Verantwortlich für die Einhaltung und Umsetzung des Gütekriteriums ist die Öffentliche Sicherheit, Gemeinden.

(2) Genehmigungen von Schwerlasttransporten werden in der Regel vor Transportbeginn erteilt. Im Straßenverkehrsamt wird dazu in geeigneter Weise eine Dokumentation geführt, die mindestens den Zeitpunkt der Antragstellung, den Transportbeginn /- ende und das Datum der Genehmigung erfasst.

(3) Im Internet des Landratsamtes Ebersberg wird ein Verwaltungswegweiser bereitgestellt, der den Anforderungen des RAL-Kriteriums k) entspricht (siehe 5.10).

5.9 j) Reaktionszeiten auf Anrufe und Emails

(1) Die Mitarbeiter stellen sicher, dass das Telefon am Arbeitsplatz so eingerichtet ist, dass sich der Anrufbeantworter automatisch einschaltet, wenn ein Anruf nicht persönlich oder einen Kollegen angenommen werden kann. Rückrufe zu Nachrichten, die bei einem Kollegen oder auf dem Anrufbeantworter hinterlassen wurden, haben unverzüglich, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag zu erfolgen.

(2) E-Mails sind täglich abzurufen. Eingegangene E-Mails sind unverzüglich zu bearbeiten. Dem Unternehmen ist spätestens am nächsten Arbeitstag eine Antwort zukommen zu lassen. Die Mitarbeiter müssen bei einer geplanten Abwesenheit im Abwesenheitsassistenten Ihren Vertreter mit den Kontaktdaten benennen.

(3) Anrufe, E-Mails und Faxe, die bei der Poststelle oder dem Empfang eingehen, sind umgehend dem zuständigen Sachbearbeiter bzw. dessen Vertreter weiterzuleiten. Können Anrufe nicht weitervermittelt werden, sind diese zu dokumentieren und umgehend dem zuständigen Sachbearbeiter bzw. dessen Vertreter zuzuleiten. Hierfür ist das hausübliche Formblatt Gesprächsnotiz zu verwenden. Die Weiterleitung der Nachricht an den entsprechenden Sachbearbeiter hat noch am gleichen Tag zu erfolgen, an dem sie eingegangen ist.

5.10 k) Verwaltungswegweiser

Der Verwaltungswegweiser wird auf der Internetseite des Landratsamtes eingestellt und wird zentral von der Projektleitung RAL gepflegt.

5.11 l) Lotse für die Existenzgründer

Die Wirtschaftsförderung ist auch Lotse für Existenzgründer. In der Wirtschaftsförderung und auf der Internetseite des Landkreises Ebersberg werden die erforderlichen Informationen vermittelt ggf. kann bei der Wirtschaftsförderung der konkrete Ansprechpartner nachgefragt werden (08092 823 777).

5.12 m) Kundenzufriedenheit

(1) Eine Kundenzufriedenheitsbefragung wird auf der Grundlage eines Fragebogens (Anlage 1) in einer ständigen Zufriedenheitsbefragung durchgeführt. Hierzu wird jeder Genehmigung die unter den Vorgaben des RAL Gütezeichen erteilt wird, der Fragebogen beigelegt.

(2) Die Fragebögen werden im Vorzimmer der Abteilungsleitung 1 gesammelt und zusammen mit der ständigen Befragung „Ihre Meinung“ jährlich ausgewertet. Diese Fragebögen sind unverzüglich dem Vorzimmer der Abteilungsleitung 1 weiterzuleiten.

5.13 n) Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform

Der jährlich stattfindende Wirtschaftsempfang erfüllt die Anforderungen des RAL-Kriteriums n) und wird daher insbesondere auch als Informationsveranstaltung und Kommunikationsplattform für Unternehmen mit der Verwaltung beworben.

6 Fristberechnung

Bei der Berechnung von Fristen wird der Eingangstag einer Anfrage, eines Antrages, einer Rechnung usw. nach den Dokumentationsanforderungen nicht mitberechnet. Die Frist beginnt also mit dem nächsten Arbeitstag zu laufen. Soweit nicht abweichend geregelt, ist für den Beginn einer Frist der Posteingangsstempel maßgebend.

7 Aufbewahrungsfrist

Die im Zusammenhang mit der Eigenüberwachung erstellten Aufzeichnungen, Protokolle, erstellten Berichte etc. sind mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

8 Inkrafttreten

Die Dienstanweisung tritt mit Wirkung zum 01.10.2017 in Kraft.

Ebersberg, 01.03.2020

Robert Niedergesäß
Landrat

Anlage 1

Zurück an das:

Landratsamt Ebersberg
RAL-Gütezeichen
Eichthalstraße 5
85560 Ebersberg



Sehr geehrte Damen und Herren,

Das Landratsamt Ebersberg möchte ihre Leistungen und Angebote ständig verbessern und weiterentwickeln.

Dafür ist es uns besonders wichtig, Ihre Wünsche und Anregungen zu kennen. Eine große Hilfe ist dabei dieser Fragebogen.

Bitte nehmen Sie sich kurz Zeit, die Fragen zu beantworten.

Ihre Bewertung nehmen Sie bitte wie bei einem Schulnotensystem vor, wobei 1 = sehr gut / sehr zufrieden und 6 = nicht gut / unzufrieden bedeutet. Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, wählen Sie bitte "keine Antwort möglich" aus und gehen zur nächsten Frage weiter.

Nehmen Sie auch die Möglichkeit wahr, eigene Bemerkungen zu ergänzen.

Bitte senden Sie den Fragebogen an folgende E-Mailadresse:

RAL-Guetezeichen@lra-ebe.de oder an folgende Faxnr. 08092 823 444 zurück. Sie können den Fragebogen auch ausdrucken und uns per Post schicken.

Informationen zum Datenschutz finden Sie auf der Homepage unter:

<https://www.lra-ebe.de/landratsamt/ral-guetezeichen/>

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

1. Mit welchem Arbeitsbereich hatten Sie Kontakt?

- Verkehrssicherung / -aufklärung
- Ordnungsangelegenheiten / Gewerbeangelegenheiten
- Bauangelegenheiten
- Wasserrechtsangelegenheiten
- Naturschutz
- Sonstiges, und zwar: _____ (z.B. Flächenanfrage, Gründungsberatung)

2. Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot (z.B. Internetauftritt, Flyer/Broschüren, Merkblätter)?

- 1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

3. Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktionszeit auf E-Mails und Anrufe im Rahmen Ihrer Anfrage / Ihres Antrages?

1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

4. Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?

1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

5. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungszeit Ihrer Anfrage / Ihres Antrags?

1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

6. Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit von Bescheiden, Schriftstücken o.ä.?

1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

7. Wie zufrieden waren Sie mit dem letzten Wirtschaftsempfang des Landkreises Ebersberg?

1 2 3 4 5 6 nicht teilgenommen

8. Wie ist Ihr Gesamteindruck?

1 2 3 4 5 6 keine Antwort möglich

9. Haben Sie Anregungen / Ideen / Verbesserungsvorschläge / Änderungswünsche?
(Freitextfeld)

Beschwerdemanagement

Bitte Ankreuzen:

- Idee
- Anregung
- Beschwerde



Ansprechpartner
Büro für Bürgeranliegen

Gabriele Best
Tel.: 08092 823 147

Cornelia Gütermann
Tel.: 08092 823 153

Landratsamt Ebersberg
Büro für Bürgeranliegen
Eichthalstraße 5
85560 Ebersberg

Das Landratsamt Ebersberg hat für kleine und mittelständische Unternehmen und für alle Bürgerinnen und Bürger ein Ideen- und Beschwerdemanagement eingerichtet. Ihre Hinweise werden genutzt, um kontinuierlich Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln und noch bessere Qualitätsstandards zu erreichen.

Sagen Sie uns bitte, was Ihnen gefällt oder was Ihnen nicht gefällt.
Wir freuen uns über jede Idee und sind offen für Anregungen oder Beschwerden.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Name des Unternehmens | <input type="text"/> |
| Ansprechpartner/in | <input type="text"/> |
| Straße, Hausnummer | <input type="text"/> |
| PLZ, Ort | <input type="text"/> |
| Telefon-Nummer | <input type="text"/> |
| eMail-Adresse | <input type="text"/> |
| Sachverhalt: | <input type="text"/> |

- Antwort erwünscht ja nein
- In welcher Form? schriftlich mündlich per Mail

Vielen Dank für Ihre Angaben. Sie helfen mit, unsere Dienstleistungen ständig weiter zu verbessern.

Vertraulichkeitsgarantie

Wir sichern Ihnen zu, Ihre Angaben vertraulich zu behandeln. Ihre Daten werden ausschließlich zur weiteren Bearbeitung verwendet. Wir geben Ihre Daten nicht an Dritte weiter.
Umgehende Rückantwort wird, falls gewünscht, zugesichert.

Senden Sie dieses Formular bitte an: vz-lr@lra-ebe.de