**Eigenüberwachungsbericht im Rahmen des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen**

***Dokumentationszeitraum: xx.xx.xxxx bis xx.xx.xxxx***

Der Bericht der Eigenüberwachung beruht auf den Angaben der beteiligten Dienststellen und wurde durch Vorname Nachname zusammengetragen und stichprobenhaft überprüft.

Aufgestellt im Monat, Jahr durch Vorname, Nachname.

# a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners

Im Verwaltungswegweiser (abrufbar unter: Link) wurde ein entsprechendes Leistungsversprechen aufgenommen und es existiert eine interne Dienstanweisung, die die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Versand einer Eingangsbestätigung verpflichtet.

Ergebnis der Stichprobenprüfung:

**Das Gütekriterium a. ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# b. Erste Informationen zum Verfahren

In folgenden Ämtern wird eine Dokumentation nach Vorgabe des Kriteriums b. durchgeführt:

* Amt/Fachbereich x
* Amt/Fachbereich y
* Amt/Fachbereich z

Im Folgenden werden die Dokumentationen in den einzelnen Fachbereichen gesondert betrachtet.

* **Fachbereich x**

Dokumentiert wird aufgrund der Positivliste in der Unteren Wasserbehörde (Genehmigungen zur Errichtung baulicher Anlagen in und an Gewässern, zur Einleitung von Abwasser aus Industrie und Gewerbe, zum Einbau von Recyclingbaustoffen, von Kläranlagen, von Abwasserbehandlungsanlagen, nach Wasserschutzzonenverordnung und Wasserrechtliche Erlaubnisse) und der Unteren Landschaftsbehörde (Genehmigungsverfahren nach Naturschutz- oder Landschaftsgesetz).

Die Dokumentation erfolgt mit Hilfe eines digitalen Posteingangsbuches auf MS-Access. Mittelstandsrelevante Fälle werden als sogenannte MOK-Fälle gekennzeichnet und damit für das Gütezeichen automatisch dokumentiert.

In der Unteren Wasserbehörde wurden im Dokumentationszeitraum xy Fälle unter Kriterium b. dokumentiert. Im Dokumentationszeitraum kam es zu xx Abweichung.

In der Unteren Landschaftsbehörde wurden im Dokumentationszeitraum xx Fälle unter Kriterium b. dokumentiert. Es kam zu xx Abweichung.

Insgesamt wurden im Umweltamt xx Fälle dokumentiert, bei denen es in xx Fällen zu einer Abweichung gekommen ist.

Dies ergibt eine Abweichung von xx% Prozent.

* **Fachbereich y (Bauaufsicht)**

Eingegangene Verfahren im Dokumentationszeitraum

Abweichungen

* **Fachbereich z (Ordnungsamt)**

Das Ordnungsamt dokumentiert Verfahren nach:

* + § 34 c Gewerbeordnung (Anträge auf Erteilung einer Maklererlaubnis)
  + § 34 a GewO (Bewachungsgewerbe)
  + §69 GewO (Festsetzung von Märkten und Messen)

Im Dokumentationszeitraum gingen xx Anträge nach 34 c Gewerbeordnung ein. Bei dem Verfahren nach 34 c handelt es sich um ein Verfahren, welches durch die Mitarbeiter im Ordnungsamt unbürokratisch bearbeitet wird. Ein Großteil der Anträge wird persönlich eingereicht und sofort auf Vollständigkeit geprüft. Anhand des Antragvordruckes kann der Antragsteller jedoch auch selbst erkennen, ob er die nötigen Unterlagen beigefügt hat.

Bei postalischem Eingang des Antrages werden dem Antragsteller fernmündlich die ersten Informationen zum Verfahren gegeben. In xx Fällen wurde die 7-Tage-Frist zum Kriterium b. überschritten.

Im Dokumentationszeitraum gingen xx Anträge für Messekonzessionen gemäß §69 Gewerbeordnung ein. Die Fristen wurden xx eingehalten.

Im Dokumentationszeitraum gingen xx Anträge für das Bewachergewerbe gemäß §34 a GewO ein. Es gab xx Abweichung.

* **Straßenverkehrsamt**

In der Verkehrssicherung, die beim Straßenverkehrsamt angesiedelt ist, gingen im Dokumentationszeitraum xx (Erlaubnis für den gewerblichen Güterverkehr, Genehmigungen von Straßensperrungen, Ausnahmegenehmigungen von Sonntagsfahrverboten) ein. Es gab xx Abweichung.

Zudem gingen xx Anträge auf die Ausstellung eines Handwerkerparkausweises ein. Es gab xx Abweichung.

Das Straßenverkehrsamt dokumentiert die Konzessionen zur Personenbeförderung und zur Güterbeförderung. Im Dokumentationszeitraum gingen xx Anträge für Personenbeförderungen und xx Anträge für die Güterbeförderung ein. Es kam zu xx Abweichungen.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Zusammenfassung**

Die Fachbereiche, die für die Kriterien b. dokumentationspflichtig sind, erfüllen ihre Dokumentationspflichten und halten die Kriterien ein. Insgesamt gingen xx Fälle ein von denen xx nicht in der Frist bearbeitet wurden. Dies ergibt einen Abweichungswert von xx %. Die erlaubte Abweichung von 10 % wird unterschritten.

**Das Gütekriterium b. ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# c. Besprechungen bei Unternehmen

Im Verwaltungswegweiser unter Link wird auf das Angebot auf Wunsch einen Termin vor Ort innerhalb von 5 Arbeitstagen durchzuführen hingewiesen.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium c ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

Zuständiges Amt/Fachbereich

Anzahl der im Dokumentationszeitraum eingegangenen Anträge

Abweichungen

**Ergebnis der Stichprobenprüfung bei Gütekriterium b:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium d ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

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

Im Datum erfolgte in der Kreiskasse eine Stichprobenüberprüfung der Rechnungsvorgänge von Zeitraum.

Hierbei wurden Zahlungsvorgänge an KMU überprüft:

Im Jahr gibt es in der Kreisverwaltung ca. xx Buchungen im Kreishaushalt und Landeshaushalt.

Die Stichprobe hatte einen Umfang von xx Vorgängen. Hierbei wurden nur Rechnungen von kleinen- und mittleren Unternehmen ausgewertet und dokumentiert.

Damit wurde der geforderte Stichprobenumfang aufgrund 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 1:2001)“ eingehalten (Stichprobenumfang im Jahr: 500).

Von den xx dokumentierten Fällen wurden xx innerhalb von 15 Arbeitstagen zahlbar gemacht. Der verbleibende Fall entspricht einer Abweichung von xx%. Damit wurde die erlaubte Abweichung von 15 % unterschritten.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium e. ist damit erfüllt!**

# f. Reaktion auf Beschwerden

Die Zuständigkeit für Beschwerden liegt in der Kreisverwaltung bei Name des Verantwortlichen

Im Verwaltungswegweiser wird auf diesen Ansprechpartner hingewiesen.

Die Dokumentation erfolgt mittels Excel-Listen oder anhand der Akten, auf denen der Verlauf und die einzelnen Schritte in einem Beschwerdeverfahren vermerkt werden.

Im Dokumentationszeitraum sind xx Beschwerden in der dafür zuständigen Stelle eingegangen.

Sind Beschwerden bei den Fachämtern eingegangen?

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium f ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen

Flächenanfragen von Unternehmen, Privatpersonen und Institutionen gehen in der Wirtschaftsförderung des Rhein-Kreises Neuss ein und werden dort von evtl. Name des Sachbearbeiters bearbeitet.

Die Anfragen werden innerhalb von drei Arbeitstagen an die Wirtschaftsförderungen im Rhein-Kreis Neuss weitergeleitet. Zu Flächen- und Immobiliengesuchen haben alle Wirtschaftsförderungen im Rhein-Kreis Neuss folgendes Serviceversprechen abgegeben:

# *Gewerbeflächen- und -immobilienbörse*

*Wir begleiten Sie bei Ihrem Investitionsvorhaben.*

*Innerhalb von 3 Tagen erhalten Sie von uns konkrete Angebote zu Ihrer Anfrage nach Gewerbeflächen und -immobilien.*

*Sollten wir kein geeignetes Angebot für Sie haben, leiten wir Ihre Anfrage innerhalb von 3 Tagen an benachbarte Kommunen weiter, wenn Sie dies wünschen.*

Die im Dokumentationszeitraum eingegangenen Flächen- und Immobiliengesuche wurden von evtl. Name des Sachbearbeiters dokumentiert. Im Dokumentationszeitraum sind xx Flächen- bzw. Immobiliengesuche eingegangen. Es kam zu xx Abweichungen. Dies ergibt eine Abweichung in Höhe von xx%.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt. Insgesamt wurden xx Fälle kontrolliert.

Text

**Das Gütekriterium g ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

Dieses Gütekriterien wird seit dem 01.01.2019 als Serviceversprechen behandelt, weshalb eine Dokumentation nicht notwendig ist. Das Gütekriterium ist in dem Verwaltungswegweiser aufgenommen.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium h. ist damit erfüllt!**

# i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

Zuständiges Amt/Fachbereich

Wie erfolgt Dokumentation?

Wie viele Fälle sind im Dokumentationszeitraum?

Wie ist das Ergebnis? Liegt eine Abweichung vor?

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium i ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# j. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails

Im Name der Kommune sind die technischen Voraussetzungen getroffen worden, dass Telefonanrufe und Emails innerhalb eines Tages beantwortet werden können. Für Telefone besteht die Möglichkeit, diese auf einen Anrufbeantworter, auf einen Kollegen oder auf ein Mobiltelefon weiterzuleiten.

Für Emails wurde durch die TUIV ein Abwesenheitsagent eingerichtet, der die Möglichkeit eröffnet, Emails an Abwesenheitsvertreter weiterzuleiten und dem Absender eine entsprechende Nachricht zukommen zu lassen, in der er über die Abwesenheit informiert wird und gleichzeitig die Mitteilung bekommt, dass die Mail von seinem Vertreter bearbeitet wird.

Im Verwaltungswegweiser wurde das Serviceversprechen abgegeben, dass auf Anrufe und Emails innerhalb eines Arbeitstages reagiert wird. Aus den in der Anlage beigefügten Rundverfügungen und Protokollen ergibt sich für sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Pflicht, diese technischen Möglichkeiten zu nutzen und innerhalb eines Arbeitstages dem Kunden eine Rückmeldung zu geben.

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium j ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# k. Verwaltungswegweiser

Die Wirtschaftsförderung hat einen Verwaltungswegweiser mit den wichtigsten Ansprechpartnern für Unternehmen erstellt und im Internet zur Verfügung gestellt.

Der Verwaltungswegweiser kann unter Link eingesehen werden

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium k ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# l. Lotse für Existenzgründer

Zuständig für die Beratung ist Vorname, Nachname, Durchwahl. Auf das Angebot wird in Veröffentlichungen, Flyern, Presse und auch im Verwaltungswegweiser hingewiesen.

Angebote darstellen

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium l. ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

# m. Kundenzufriedenheit

Eine Kundenzufriedenheitsbefragung wurde Datum durchgeführt. Insgesamt sind xx Rückläufer eingegangen. Ergebnis der Befragung und Hinweis auf nächste Umfrage

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium m ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

**n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform**

Auflistung der Veranstaltungen mit Datum und Inhalt

**Ergebnis der Stichprobenprüfung:**

Die Stichprobenprüfung fand am Datum statt und umfasste insgesamt xx Verfahren.

Text

**Das Gütekriterium n ist damit erfüllt/nicht erfüllt!**

**Zusammenfassung der Eigenüberwachung:**

Text

Ort, Datum

erstellt: gesehen:

Audit-Verantwortlicher Amtsleitung

Landrat