

Gütesiegelgemeinschaft
Serviceversprechen Mittelstand
Kreis Recklinghausen

-

Zusatzvereinbarung
mit den staatlichen und anderen Behörden
und Institutionen der Region

In der Erkenntnis,

dass die kleinen und mittelständischen Unternehmen eine besondere Bedeutung für die regionale Wirtschaft haben, da sie ganz wesentlich zu einer positiven wirtschaftlichen Entwicklung und dem Gemeinwohl in den Städten und im Kreis Recklinghausen beitragen, werden sie als strategische Kunden der öffentlichen Verwaltungen begriffen.

Einig in dem Ziel,

diese strategischen Kunden bestmöglich unterstützen zu wollen, soll in Fortentwicklung der Vereinbarung zum Regionalen Genehmigungsmanagement (RGM) im Emscher-Lippe Raum und der weiteren Maßnahmen der mittelstandsfreundlichen Verwaltungen im Kreis Recklinghausen (proMi) der Service der öffentlichen Verwaltungen für die Unternehmen weiter verbessert werden. Dabei wird der Fokus auf ergebnisorientierte, verlässliche, zügige und effiziente Dienstleistungen in den zentralen Kontaktfeldern Wirtschaftsförderung, Bauordnung und Gewerbemeldung gerichtet.

Die zehn Städte des Kreises Recklinghausen und der Kreis haben hierzu am 15.07.2004 mit einer gemeinsamen Vereinbarung eine „Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand im Kreis Recklinghausen“ (GSM) gegründet.

Mit der Unterzeichnung und Umsetzung dieser

**Zusatzvereinbarung zur
Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen
Mittelstand im Kreis Recklinghausen (GSM-ZV),**

unterstützen alle in die Serviceversprechen involvierten staatlichen und anderen Behörden und Institutionen die Gütesiegelgemeinschaft bei ihren Zielen und ihrem Vorgehen.

I. Formulierung der Kooperationsversprechen

Die Einhaltung der Serviceversprechen der Gütesiegelgemeinschaft bedarf zum Teil der verantwortlichen Mitwirkung und Unterstützung durch Partner außerhalb der Gütesiegelgemeinschaft der kommunalen Mitglieder. Dies sind insbesondere die Mitglieder der so genannten RGM-Runde. Für die erforderliche Unterstützung geben diese die nachstehenden Kooperationsversprechen ab:

Von den staatlichen und anderen Behörden und Institutionen erhalten die Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft ...

(a) ... einen „Lotsen“, der sich zentral ihrer Anliegen annimmt.

In den zentralen Kontaktfeldern wird als erste Ansprechpartnerin bzw. als erster Ansprechpartner ein „Lotse“ zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch vermittelt sie oder er an die zuständigen Stellen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter. Der Lotse ist in der Regel mit dem RGM-Lotsen identisch.

(b) ... eine Stellungnahme für Bauvorhaben innerhalb der vorgegebenen Frist.

Eine angeforderte Stellungnahme wird grundsätzlich innerhalb der gesetzlichen Frist erstellt. Eine alternativ vereinbarte abweichende Frist wird unbedingt eingehalten (z.B. Monatsfrist RGM-Vereinbarung).

(c) ... eine kompetente, begleitende Beratung während des Antragsverfahrens.

Parallel zur Bearbeitung des Antrags und anderen komplexen Prozessen in den zentralen Kontaktfeldern, insbesondere den Baugenehmigungsverfahren, wird der Austausch mit den fachlich kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gepflegt. Diese Beratungen stehen auf Wunsch und im rechtlich zulässigen Rahmen dem Gütesiegel-Mitglied und dessen Kunden zur Verfügung.

(d) ... einen erwünschten Rückruf innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen.

Die Kooperationspartner sind mindestens während ihrer allgemeinen Öffnungszeiten erreichbar. Sollte eine gewünschte Gesprächspartnerin bzw. ein Gesprächspartner nicht persönlich erreichbar sein, wird personell oder technisch dafür gesorgt, dass ein Gesprächswunsch hinterlassen werden kann. Der Kooperationspartner meldet sich dann innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen bei dem Gütesiegel-Mitglied oder soweit zweckmäßig dessen Kunden.

- (e) ... eine schnellstmögliche Meldung, wenn sich die Bearbeitung eines Anliegens verzögert.

Sollten bei der Bearbeitung eines Anliegens einmal unerwartet Schwierigkeiten auftreten, die zu einer Verzögerung führen, informiert der Kooperationspartner das Gütesiegel-Mitglied und - soweit zweckmäßig - dessen Kunden unaufgefordert und so schnell wie möglich, spätestens aber zum Fristablauf, über die Dauer und Gründe.

II.

Anpassung der Kooperationsversprechen

Die Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft wollen die Serviceversprechen gemeinschaftlich weiterentwickeln.

Die Kooperationspartner dieser Zusatzvereinbarung bringen sich in die Weiterentwicklung der Serviceversprechen in zweckmäßiger Weise ein. Die erforderlichen Anpassungen sollen auch in die Kooperationsversprechen dieser Zusatzvereinbarung einfließen.

III.

Beauftragte

Jedes Mitglied benennt und meldet eine Beauftragte oder einen Beauftragten für die Umsetzung dieser Zusatzvereinbarung (z.B. den RGM-Lotsen). Die oder der Beauftragte ist zentrale Ansprechpartnerin resp. Ansprechpartner des Kooperationspartners für die Kooperationsversprechen, fördert deren Gedanken, die Umsetzung und trägt zum Erfahrungsaustausch innerhalb der Gütesiegelgemeinschaft und dem Kooperationsverbund bei. Die Liste aller Beauftragten wird regelmäßig aktualisiert.

IV.

Gesamtabstimmung

Der Kreis Recklinghausen moderiert, koordiniert und dokumentiert die Aktivitäten der Gütesiegelgemeinschaft und des Kooperationsverbunds. Er unterstützt insbesondere den Informationsfluss und den Erfahrungsaustausch zwischen den Mitgliedern und Kooperationspartnern, führt die Liste der Beauftragten, ist auf Vorschlag der Mitglieder und Kooperationspartner im Einvernehmen Dienstleister für die Gütesiegelgemeinschaft und den Kooperationsverbund und wird für diese selbst initiativ.

Die Koordination erfolgt in der Regel über das Netzwerk der RGM-Partner.

V. Veröffentlichung

Die Gütesiegelgemeinschaft lässt sich für die Einhaltung der Serviceversprechen zur Erlangung eines gemeinsamen Gütesiegels regelmäßig zertifizieren. Durch die Umsetzung dieser Zusatzvereinbarung und die Realisierung der Kooperationsversprechen gegenüber den Mitgliedern der Gütesiegelgemeinschaft tragen die Kooperationspartner insbesondere bei der Fristenwahrung maßgeblich zum Zertifizierungserfolg bei.

Ergebnisse und Erfolge der Gütesiegelgemeinschaft und ihrer Kooperationspartner der Zusatzvereinbarung werden gemeinsam der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Für das Bergamt Gelsenkirchen

Klaus Jägersberg, Ltd. Bergdirektor

Für das Bergamt Recklinghausen

Johann Hüben, Ltd. Bergdirektor

Für die Bezirksregierung Arnsberg

Helmut Diegel, Regierungspräsident

Für die Bezirksregierung Münster

Alfred Wirtz, Regierungsvizepräsident

Für den Landesbetrieb Wald und Holz,
Forstamt Recklinghausen

Ernst-Jürgen Kleinhans, Leiter des Forstamtes

Für die Industrie- und Handelskammer
Nord Westfalen in Gelsenkirchen

Peter Schnepfer, Ltd. Geschäftsführer

Für die Handwerkskammer Münster

Hermann Eiling, stellv. Hauptgeschäftsführer

Für die Landwirtschaftskammer NRW,
Kreisstelle Coesfeld/Recklinghausen

Marianne Lammers, Geschäftsführerin

Für das Staatliche Amt für
Arbeitsschutz Recklinghausen

Heiner Vollmar, Amtsleiter

Für das Staatliche Umweltamt Herten

Wolfgang Feldmann, Amtsleiter

Für den Landesbetrieb Straßenbau NRW,
Niederlassung Bochum

Michael Gebert, Leiter der Niederlassung

Für den Landesbetrieb Straßenbau NRW,
Niederlassung Hamm

Reiner Henneken, Leiter der Niederlassung

Für die Emschergenossenschaft/Lippeverband

*Thomas Fock, Geschäftsbereichsleiter
Unternehmensstrategie*

Für den Kreis Recklinghausen

Jochen Welt, Landrat

Recklinghausen, 31. Mai 2006

Auszug aus der Vereinbarung Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand (GSM) vom 15.07.2004 – Formulierung der Serviceversprechen

Die Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft wollen dem Mittelstand die nachstehenden Serviceversprechen in der Überzeugung geben, sie in der Mehrheit schon jetzt erfüllen zu können. Die Mitglieder wirken in ihren Verwaltungen aktiv darauf hin, die Einhaltung aller Serviceversprechen vor Jahresende gewährleisten zu können sowie dies extern prüfen und zertifizieren zu lassen.

Die Serviceversprechen werden - soweit nicht anders kenntlich - für die drei zentralen Kontaktfelder Wirtschaftsförderung, Bauordnung und Gewerbeanmeldung formuliert; die Erläuterungen sind konkretisierender Bestandteil der Serviceversprechen:

Beim Kreis Recklinghausen und seinen zehn Städten erhalten Sie ...

(1) ... einen „Lotsen“, der sich zentral Ihrer Anliegen annimmt.

In den zentralen Kontaktfeldern steht Ihnen als erste Ansprechpartnerin resp. erster Ansprechpartner ein „Lotse“ zur Verfügung. Auf Wunsch vermittelt sie oder er Sie an die zuständigen Stellen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

(2) ... eine Übersicht zu benötigten Unterlagen in Papierform und im Internet.

Für vereinheitlichte Antragsverfahren und Prozesse stehen Ihnen Übersichten und erforderliche Formulare zur Verfügung, die Ihnen Auskunft über die Anforderungen und die Bearbeitung Ihres Anliegens geben. Darüber hinaus bieten wir Ihnen individuell Informationen im Gespräch an.

(3) ... eine Gewerbeanmeldung innerhalb eines Arbeitstages.

Ihre Anmeldung eines Gewerbes nehmen wir sofort an, wenn Sie dieses nach Information oder Beratung wünschen. Die Anmeldebestätigung erhalten Sie ebenfalls sofort, spätestens aber innerhalb eines Arbeitstages, wenn sie alle erforderlichen Unterlagen vorlegen und keine Stellen außerhalb unserer Verwaltung beteiligt werden müssen (95 % der Fälle).

(4) ... eine qualifizierte Eingangsbestätigung zu Ihrem Bauantrag in sieben Arbeitstagen.

Sie erhalten neben der Bestätigung, dass Ihr Antrag eingegangen ist, grundsätzlich auch Aussagen zu dessen Vollständigkeit und Prüfbarkeit. Wir erstellen und versenden die Bestätigung schnellstmöglich, maximal aber innerhalb von sieben Arbeitstagen.

(5) ... einen Termin für eine Bauberatung innerhalb von drei Arbeitstagen.

Wenn Sie einen Vorberatungstermin für Ihr gewerbliches Vorhaben wünschen, kann dieser in der Regel innerhalb von drei Arbeitstagen stattfinden, wenn keine Stellen außerhalb unserer Verwaltung zu beteiligen sind. In den anderen Fällen setzen wir alles daran, mit allen Beteiligten einen Termin innerhalb von drei Arbeitstagen abstimmen und mit Ihnen vereinbaren zu können.

(6) ... einen Termin für eine Beratung vor Ort innerhalb von 14 Arbeitstagen.

Wenn Sie einen Beratungstermin für Ihr gewerbliches Vorhaben vor Ort wünschen, kann dieser in der Regel innerhalb von 14 Arbeitstagen stattfinden, wenn keine Stellen außerhalb unserer Verwaltung zu beteiligen sind. In den anderen Fällen setzen wir alles daran, schnellstmöglich einen Termin mit allen Beteiligten abzustimmen und mit Ihnen zu vereinbaren.

(7) ... eine Genehmigungsentscheidung für Ihr Bauvorhaben innerhalb von acht Wochen, wenn Sie eine Bauberatung in Anspruch genommen haben.

Nachdem Sie mit uns in einer erforderlichen Vorberatung das Vorgehen für Ihren Bauantrag abgestimmt und die Antragsunterlagen demgemäß vollständig vorgelegt haben, erhalten Sie Ihren Bescheid auf Wunsch nach maximal acht Wochen (80 % der Fälle); im Regelfall sogar schon nach sechs Wochen.

(8) ... eine kompetente, begleitende Beratung während des Antragsverfahrens.

Parallel zur Bearbeitung Ihres Antrags und anderen komplexen Prozessen in den zentralen Kontaktfeldern stehen Ihnen unsere fachlich kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Wunsch und im rechtlich zulässigen Rahmen für Beratungen zur Verfügung.

(9) ... einen erwünschten Rückruf innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen.

Wir sind für Sie mindestens während der allgemeinen Öffnungszeiten erreichbar. Sollten Sie eine gewünschte Gesprächspartnerin resp. einen Gesprächspartner nicht persönlich erreichen können, sorgen wir personell oder technisch dafür, dass Sie Ihren Gesprächswunsch hinterlassen können. Wir melden uns dann innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen bei Ihnen.

(10) ... eine schnellstmögliche Meldung, wenn sich die Bearbeitung Ihres Anliegens verzögert.

Sollten bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einmal unerwartet Schwierigkeiten auftreten, die zu einer Verzögerung führen, werden wir Sie unaufgefordert und so schnell wie möglich, spätestens aber zum Fristablauf, über die Dauer und bekannte Gründe informieren.

(11) ... eine zentrale Beschwerdemöglichkeit, falls es doch einmal nicht funktioniert.

Sollte es einmal Schwierigkeiten mit unseren Serviceversprechen geben oder Sie Anregungen für uns haben, sind wir für Ihre konstruktive Kritik immer empfänglich. Wir bieten Ihnen dafür eine zentrale Beschwerdemöglichkeit.