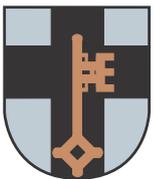


# Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand Kreis Recklinghausen



Gütesiegelgemeinschaft  
Serviceversprechen Mittelstand  
Kreis Recklinghausen

- Vereinbarung -

*Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand Kreis Recklinghausen*

**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 kommunalen Verwaltungen begriffen.

**Einig in dem Ziel,**

diese strategischen Kunden bestmöglich unterstützen zu wollen, soll in Fortentwicklung der Vereinbarung zum Regionalen Genehmigungsmanagement (RGM) und der weiteren Maßnahmen der mittelstandsfreundlichen Verwaltungen im Kreis Recklinghausen (proMi) der Service der kommunalen 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.

Mit der Unterzeichnung

**vereinbaren**

die kreisangehörigen Städte des Kreises Recklinghausen sowie der Kreis Recklinghausen die gemeinsamen Ziele und das gemeinsame Vorgehen der

**Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen  
Mittelstand im Kreis Recklinghausen (GSM)**

## I. Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft

Die zehn kreisangehörigen Städte Castrop-Rauxel, Datteln, Dorsten, Gladbeck, Haltern am See, Herten, Marl, Oer-Erkenschwick, Recklinghausen und Waltrop sowie der Kreis Recklinghausen sind mit Unterzeichnung dieser Vereinbarung Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft. Sie formuliert die kreisweit einheitlichen Serviceversprechen für den Mittelstand und setzt sich für deren bestmögliche Verwirklichung ein.

Die Gütesiegelgemeinschaft ermöglicht weiteren kommunalen Mitgliedern aus der Emscher-Lippe-Region den Beitritt.

## II. 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 Gewerbemeldung 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.

### **III.**

#### **Anpassung der Serviceversprechen**

Die Mitglieder der Gütesiegelgemeinschaft erklären, dass im Einklang mit den Erkenntnissen aus dem eingeleiteten Zertifizierungsprozess eine Anpassung der Formulierung der Serviceversprechen möglich ist.

Die Serviceversprechen sollen darüber hinaus gemeinschaftlich weiter entwickelt werden. Dazu werden regelmäßig neue Erkenntnisse und Möglichkeiten, die dem Bemühen um mittelstandsfreundliche Verwaltungen dienlich sein können, in die Serviceversprechen einfließen.

### **IV.**

#### **Zertifizierung**

Die Gütesiegelgemeinschaft lässt die Einhaltung der Serviceversprechen erstmalig bis zum Jahresende vollständig auditieren und zur Erlangung eines gemeinsamen Gütesiegels zertifizieren.

Die Mitglieder streben anschließend eine regelmäßige Nachauditierung und -zertifizierung unter Beteiligung unabhängiger Dritter an.

## **V. Beauftragte**

Jedes Mitglied benennt und meldet eine Beauftragte oder einen Beauftragten für die Gütesiegelgemeinschaft. Die oder der Beauftragte ist zentrale Ansprechpartnerin resp. Ansprechpartner des Mitglieds für die Serviceversprechen, fördert deren Gedanken, die Umsetzung und trägt zum Erfahrungsaustausch innerhalb der Gütesiegelgemeinschaft bei. Die Liste aller Beauftragten wird regelmäßig aktualisiert.

## **VI. Gesamtabstimmung**

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

## **VII. Zusatzvereinbarung**

Die Einhaltung der Serviceversprechen bedarf zum Teil der Mitwirkung und Unterstützung durch Partner außerhalb der Gütesiegelgemeinschaft der kommunalen Mitglieder. Mit diesen staatlichen und anderen Behörden und Institutionen vorrangig aus der sog. RGM-Runde soll eine gesonderte Vereinbarung zur Gütesiegelgemeinschaft geschlossen werden.

## **VIII. Veröffentlichung**

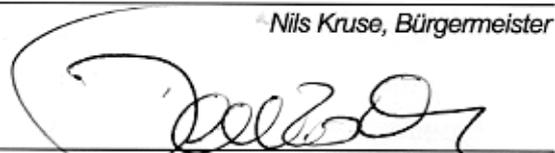
Ergebnisse und Erfolge der Gütesiegelgemeinschaft und insbesondere der Realisierung der Serviceversprechen werden gemeinsam der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Für die Stadt Castrop-Rauxel



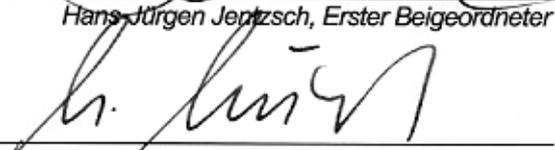
Nils Kruse, Bürgermeister

Für die Stadt Datteln



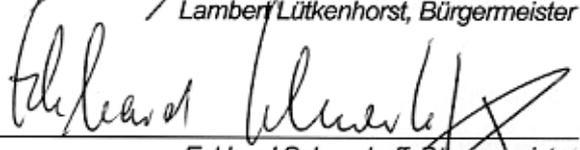
Hans-Jürgen Jentzsch, Erster Beigeordneter

Für die Stadt Dorsten



Lambert Lütkenhorst, Bürgermeister

Für die Stadt Gladbeck



Eckhard Schwerhoff, Bürgermeister

Für die Stadt Haltern am See



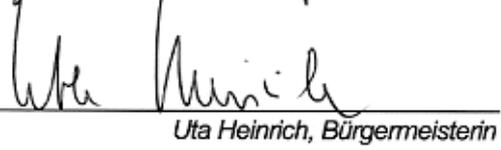
Josef Schmergal, Bürgermeister

Für die Stadt Herten



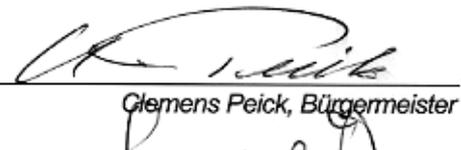
Markus Kreuz, Beigeordneter

Für die Stadt Marl



Uta Heinrich, Bürgermeisterin

Für die Stadt Oer-Erkenschwick



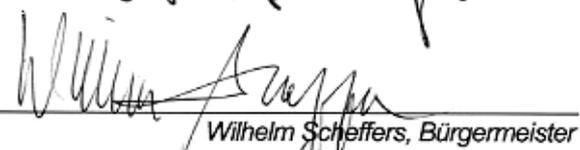
Clemens Peick, Bürgermeister

Für die Stadt Recklinghausen



Wolfgang Pantförder, Bürgermeister

Für die Stadt Waltrop



Wilhelm Scheffers, Bürgermeister

Für den Kreis Recklinghausen



Hans-Jürgen Schnipper, Landrat

Recklinghausen, 15. Juli 2004

Gütesiegelgemeinschaft Serviceversprechen Mittelstand Kreis Recklinghausen