

Vereinbarung von Serviceversprechen der Verwaltung der Stadt Greven

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 Greven beitragen, werden sie als strategische Kunden der kommunalen Verwaltung begriffen.

Einig in dem Ziel,

diese strategischen Kunden, aber auch alle anderen Unternehmen in Greven, bestmöglich unterstützen zu wollen, soll der Service der kommunalen Verwaltung für die Unternehmen weiter verbessert werden. Dabei wird der Fokus auf ergebnisorientierte, verlässliche, zügige und effiziente Dienstleistungen in den zentralen Kontaktfeldern Wirtschaftsförderung, Bauordnung/Planung und Gewerbemeldung gerichtet.

Mit der Unterzeichnung

vereinbaren

die Fachdienste und Fachbereiche der Stadt Greven folgendes:

I.

Serviceversprechen

Wir wollen dem Mittelstand die nachstehenden Serviceversprechen in der Überzeugung geben, sie in der Mehrheit schon jetzt erfüllen zu können. Wir wirken aktiv darauf hin, die Einhaltung aller Serviceversprechen vor Jahresende gewährleisten zu können.

Die Serviceversprechen werden – soweit nicht anders kenntlich – für die drei zentralen Kontaktfelder Wirtschaftsförderung, Bauordnung/Planung und Gewerbemeldung formuliert; die Erläuterungen sind konkretisierender Bestand der Serviceversprechen:

In der Stadt Greven 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. Diese(r) ist ein Mitarbeiter der GfW Greven GmbH. Auf Wunsch vermittelt 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) die Empfangsbescheinigung über die Gewerbeanzeige innerhalb von 24 Stunden.
Ihre Gewerbeanmeldung können Sie persönlich oder schriftlich im Fachdienst Ordnungsverwaltung vornehmen; sie wird sofort entgegengenommen. Die Bescheinigung wird Ihnen unmittelbar nach der Anmeldung ausgehändigt oder zugesandt.

(4) einen Termin für eine Projektberatung innerhalb von drei Arbeitstagen.

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

(5) einen Termin für eine Beratung vor Ort innerhalb von 7 Arbeitstagen.

Wenn Sie einen Beratungstermin für Ihr gewerbliches Vorhaben vor Ort wünschen, kann dieser in der Regel innerhalb von 7 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.

(6) eine qualifizierte Eingangsbestätigung zu Ihrem Bauantrag in 7 Arbeitstagen.

Sie erhalten neben der Bestätigung, dass Ihr Antrag eingegangen ist, grundsätzlich auch Aussagen zu dessen Vollständigkeit und Prüfbarkeit. Wir erstellen und versenden die Eingangsbestätigung schnellstmöglich, maximal aber innerhalb von 7 Arbeitstagen. Aussagen über noch notwendig nachzureichende Unterlagen erfolgen innerhalb einer Frist von 14 Tagen.

(7) eine Genehmigungsentscheidung für Ihr Bauvorhaben innerhalb von 6 bzw. 8 Wochen.

Nachdem Sie die Antragsunterlagen vollständig vorgelegt haben, erhalten Sie Ihren Bescheid bei Wohngebäuden mittlerer Höhe und Nebenanlagen auf Wunsch nach maximal 6 Wochen. Bei gewerblichen Bauvorhaben erhalten Sie Ihren Genehmigungsbescheid aufgrund der Notwendigkeit einer externen Beteiligung von Fachbehörden innerhalb von 8 Wochen.

(8) eine Antwort auf Ihre Flächenanfrage innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Konkrete Flächenanfragen werden wir innerhalb von 5 Arbeitstagen qualifiziert beantworten, d. h. Sie erhalten ein aussagekräftiges Angebot oder aber die Mitteilung, dass eine entsprechende Fläche derzeit nicht zur Verfügung steht.

(9) 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, und die Lotsen der GfW, auf Wunsch und im rechtlich zulässigen Rahmen für Beratungen zur Verfügung.

(10) einen erwünschten Rückruf innerhalb von maximal einem Arbeitstag.

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 einem Arbeitstag.

(11) 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 innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Bekanntwerden der Schwierigkeit über die Dauer und bekannte Gründe informieren.

(12) 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 beim Bürgermeister der Stadt. Innerhalb von drei Arbeitstagen erhalten Sie eine Reaktion auf Ihre Beschwerde (Rückruf).

II.

Anpassung der Serviceversprechen

Wir erklären, dass im Einklang mit den Erkenntnissen aus den eingeleiteten Verbesserungsprozessen 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.

III.

Zertifizierung

Vorbehaltlich der Finanzierbarkeit streben wir eine Zertifizierung nach den Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte kommunale Verwaltungen (RAL Gütezeichen) an.

IV.

Kundenzufriedenheit

Wir werden systematisch und regelmäßig, mindestens jedoch alle zwei Jahre durch Befragung unserer strategischen Kunden ermitteln, ob wir die an uns gestellten Anforderungen der mittelständischen Unternehmen auch konkret erfüllen.

V.

Verpflichtung

Die Unterzeichner als Fachdienst- und Fachbereichsleiter der Verwaltung der Stadt Greven verpflichten sich hiermit, die Umsetzung und Einhaltung der Serviceversprechen durch sämtliche Mitarbeiter der Stadtverwaltung Greven zu überwachen.

Greven, den 17. Juni 2009

Peter Vennemeyer
Bürgermeister der Stadt Greven

Wolfgang Beckermann
Kämmerer

Manfred Ellermann
Erster Beigeordneter

Aloys Wilpsbäumer
Leiter des Bau- und Entsorgungsbetrieb Greven (BEG)
Fachbereichsleiter 4 „Städtische Infrastruktur“

Klaus Dieter Kotz-Lörper
Leiter Team 9.1 „Stadtentwicklung und Umwelt“

Uwe Kunze
Fachbereichsleiter 2 „Bürgerdienste“

Michael Anthes
Leiter Fachdienst 2.2 „Bauordnung und -beratung“

Michael Schreiber
Leiter Fachdienst 2.1 „Bürgerdienste“

Stefan Deimann
Geschäftsführer GFW Greven mbH