

Zertifikat DE05/53364

Die Bereiche Wirtschaftsförderung, Gewerbemeldung und Bauordnung der

Gütesiegelgemeinschaft

der elf auf Seite 2 aufgeführten Verwaltungen,

wurden auditiert und haben den Nachweis erbracht, dass sie die

Serviceversprechen Mittelstand

erfüllen.

Die Zertifizierung umfasst elf Punkte, die auf Seite 3 aufgeführt sind.

Dieses Zertifikat ist gültig vom 26.04.2005 bis 25.04.2008
Ausgabe 01

Dies ist ein Gruppenzertifikat.
Weitere Details sind auf den Folgeseiten aufgeführt.



Freigegeben durch

Geschäftsführung

Zertifizierungsstelle

SGS-ICS Gesellschaft für Zertifizierungen m.b.H. und Umweltgutachter
Raboisen 28 20095 Hamburg Germany
t +49 (0)40 30-101-361 f +49 (0)40 33-04-08 www.sgs.com

Seite 1 von 3

Die Bereiche Wirtschaftsförderung, Gewerbeplanung und Bauordnung der

Gütesiegelgemeinschaft

der elf unten aufgeführten Verwaltungen,
wurden auditiert und haben den Nachweis erbracht, dass sie die

Serviceversprechen Mittelstand

erfüllen.

Ausgabe 01

Die Zertifizierung umfasst elf Punkte, die auf Seite 3 aufgeführt sind.

Dazu gehören die folgenden Verwaltungen mit den drei o.g. Verwaltungsbereichen:

Verwaltung	Wirtschaftsförderung	Bauordnung	Gewerbeplanung
Stadt Castrop-Rauxel	Service Center Wirtschaft	Bereich Bauordnung	Bereich Ordnungswesen
Stadt Datteln	Stabsstelle Wirtschaftsförderung	Fachbereich Stadtplanung, Bauordnung und Vermessung, Sachgebiet Bauordnung	Fachbereich Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung, Sachgebiet Gewerbe
Stadt Dorsten	WINDOR-Wirtschaftsförderung in Dorsten GmbH	Bauordnungsamt	Ordnungsamt, Gewerbeabteilung
Stadt Gladbeck	Referat Wirtschaftsförderung und Stadtentwicklung	Amt für Stadtplanung und Bauaufsicht, Abteilung Bauordnung	Amt für öffentliche Ordnung, Sachgebiet Gewerbeangelegenheiten
Stadt Haltern am See	Wirtschaftsförderung und Stadtentwicklung	Bauamt, Sachgebiet Bauordnung	Ordnungsamt, Sachgebiet Gewerbeangelegenheiten
Stadt Herten	Wirtschaftsförderungsagentur	Bürgerservice Bauen	Gewerbeangelegenheiten
Stadt Marl	Wirtschafts- und Arbeitsmarktförderung	Bauordnungsamt	Ordnungsamt, Gewerbeangelegenheiten
Stadt Oer-Erkenschwick	Wirtschaftsförderung	Bauordnung	Gewerbe
Stadt Recklinghausen	Wirtschaftsförderung	Bauordnung	Gewerbemelderegister
Stadt Waltrop	Stabsstelle Wirtschaftsförderung	Fachbereich Planen und Bauen, Bauordnung	Fachbereich Sicherheit und Ordnung, Gewerbeangelegenheiten
Kreis Recklinghausen	Amt für Planung und wirtschaftliche Entwicklung	Umweltamt, Abt. Obere Bauaufsicht / Untere Abfallwirtschafts und Bodenschutzbehörde	Ordnungsamt, Abt. Makler- und Gewerbeangelegenheiten

In die Überprüfung waren zudem die zentralen Beschwerdemöglichkeiten eingebunden.



Die Bereiche Wirtschaftsförderung, Gewerbeanmeldung und Bauordnung der

Gütesiegelgemeinschaft

der elf auf Seite 2 aufgeführten Verwaltungen,
wurden auditiert und haben den Nachweis erbracht, dass sie die

Serviceversprechen Mittelstand

erfüllen.

Ausgabe 01

Die Zertifizierung umfasst:

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 aufgefordert 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.