



ServiceVerbund RheinBerg

zuverlässig, kundenorientiert

# ServiceVerbund RheinBerg

## Servicehandbuch

beteiligte Behörden:

Stadt Bergisch Gladbach

Stadt Burscheid

Gemeinde Kürten

Stadt Leichlingen

Gemeinde Odenthal

Stadt Overath

Stadt Rösrath

Stadt Wermelskirchen

Kreisverwaltung Rheinisch-Bergischer Kreis

## Vorwort

Was erwarten Sie, wenn Sie als Bürgerin oder Bürger eine Verwaltung besuchen? Sie erwarten zu Recht, dass Ihr Anliegen schnell, nachvollziehbar und möglichst in Ihrem Sinne erledigt wird.

Nicht mehr - aber auch nicht weniger - erwarten unsere Kundinnen und Kunden von uns.

Oft haben unsere Kundinnen und Kunden mit mehr als einer Verwaltung zu tun. Wäre es da nicht wünschenswert, dass in diesen Verwaltungen der Service in einheitlicher Qualität geleistet wird?

Aus diesen Gedanken heraus haben die Bürgermeister und der Landrat beschlossen, eine Arbeitsgruppe ins Leben zu rufen, um Vorschläge für einheitliche Servicestandards im Rheinisch-Bergischen Kreis auf wirtschaftlich sinnvollem Niveau zu machen. Zusätzlich bestand der Auftrag darin, die Verwaltungen für die Bürgerinnen und Bürger transparenter und verlässlicher zu machen sowie nach Wegen zu suchen, wie die Kundinnen und Kunden sich schneller über die angebotenen Dienstleistungen orientieren können.

Die Arbeitsgruppe hat in Abstimmung mit den Bürgermeistern und dem Landrat für den Start in diese neue Form der Zusammenarbeit die nachfolgenden Servicekriterien festgelegt. Die Servicekriterien sind für alle beteiligten Verwaltungen verbindlich. Es handelt sich um Mindeststandards. Soweit Fristen vereinbart sind, ist die Dienstleistung innerhalb dieser Zeit zu erledigen; selbstverständlich können die Fristen individuell auch unterschritten werden.

Im Rahmen der weiteren interkommunalen Zusammenarbeit können gegebenenfalls weitere Servicekriterien vereinbart werden.

Das Servicehandbuch soll die einheitliche Umsetzung der Servicekriterien unterstützen. Neben Erläuterungen zu den Kriterien werden mögliche Maßnahmen benannt, mit deren Hilfe die Servicekriterien erreicht werden können. Individuelle Unterschiede in den Arbeitsweisen der einzelnen Verwaltungen können und sollen erhalten bleiben, solange das vereinbarte Ziel erreicht wird.

Bitte unterstützen Sie uns aktiv in dem Bestreben, gemeinsam zu einem noch besseren Service für unsere Kundinnen und Kunden zu kommen.

# Verzeichnis der Servicekriterien

ANFRAGEN ZU BAU- UND GEWERBEFLÄCHEN.....	4
ANREGUNGEN/ BESCHWERDEN.....	5
AUFTRAGSRECHNUNGEN.....	6
BAUGENEHMIGUNGEN.....	7
EXTERNE ANRUFE UND EXTERNE E-MAILS.....	8
EXISTENZGRÜNDUNGSBERATUNG.....	10
GASTSTÄTTENERLAUBNIS.....	11
RUHENDER VERKEHR.....	12
SCHWERLASTTRANSPORTE.....	14
VERWALTUNG ONLINE.....	15

## ANFRAGEN ZU BAU- UND GEWERBEFLÄCHEN

- Reaktion und qualifizierte Beantwortung von Flächenanfragen innerhalb von fünf Arbeitstagen (Kreis) bzw. drei Arbeitstagen (Kommune)

Es soll sichergestellt werden, dass Anfragen zu vorhandenen Bau- und Gewerbeflächen innerhalb einer Frist von maximal fünf Arbeitstagen (Kreis) bzw. drei Arbeitstagen (Kommune) qualifiziert beantwortet werden.

Steht keine entsprechende Fläche zur Verfügung, ist dies innerhalb der Frist mitzuteilen. Sofern eine Fläche zur Verfügung steht, erstellt die Kommune ein „aussagekräftiges Angebot“, das folgende Aussagen umfasst:

- Wo befindet sich die Fläche? Hier kann ein Auszug aus Flächennutzungsplan hilfreich sein.
- Wie groß ist die Fläche?
- Kann die Fläche im Zuschnitt verändert werden?
- Wie hoch ist der Grundstückspreis?
- Können Angaben zur Erschließung und den Erschließungskosten gemacht werden?
- Wie stellt sich das Planungs- und Baurecht dar? Hier kann ein Auszug aus dem Bebauungsplan hilfreich sein.
- Wie ist die Fläche an den ÖPNV oder sonstige Verkehrswege angebunden?

### Mögliche Maßnahmen

In den Verwaltungen werden die technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen, die eine Einhaltung der vorgesehenen Reaktionszeiten ermöglichen:

- Benennung von zentralen Ansprechpartnerinnen/ Ansprechpartnern, die alle Flächenanfragen beantworten
- Zentrale Ansprechpartnerinnen/ Ansprechpartner halten erforderliche Daten und Unterlagen vor, damit Anfragen schnell beantwortet werden können
- Bei Anfragen, die nicht ausreichend konkret sind, fragt die Kommune / der Kreis unverzüglich nach, um die für eine qualifizierte Antwort notwendigen Angaben zu erhalten
- Sofern es sich um Informationen zu Flächen handelt, die im Privatbesitz sind, werden die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zur Weitergabe von Informationen geschaffen
- Wenn Unterlagen unvollständig oder Fristeneinhaltung nicht möglich, Information an Antragstellerin/ Antragsteller innerhalb der Frist
- Darstellung der Dienstleistung im Internet

## ANREGUNGEN/ BESCHWERDEN

- Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Anregungen/ Beschwerden innerhalb von 5 Arbeitstagen

Es soll sichergestellt werden, dass auf Anregungen/ Beschwerden innerhalb von 5 Arbeitstagen eine möglichst qualifizierte Antwort oder zumindest eine Zwischennachricht erfolgt.

Beschwerden sind mündliche bzw. schriftliche Äußerungen unzufriedener Bürgerinnen und Bürger/ Kundinnen und Kunden gegenüber der Verwaltung.

Beschwerden zielen ab auf eine Optimierung (z. B. bezüglich Organisation, Öffnungszeiten und Erscheinungsbild, Verständlichkeit und Lesbarkeit), eine Veränderung der Entscheidung oder ein freundlicheres Verhalten.

Nicht unter den Begriff Beschwerden fallen

- Dienstaufsichtsbeschwerden
- Widersprüche/Klagen und Ähnliches
- Z. B. Anzeigen wegen Ruhestörung, Parkverstößen, Vorschläge zur Einrichtung von Radarmessstellen

Eine Beschwerde wird aus solchen Sachverhalten erst dann, wenn die Verwaltung trotz der Meldung nicht aktiv wird oder nicht antwortet/ reagiert und Beschwerden hierüber eingehen.

### Mögliche Maßnahmen

- Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle, ggf. unmittelbar dem Bürgermeister/Landrat unterstellt
- Benennung von persönlichen Ansprechpartnerinnen und -partnern in den jeweiligen Fachbereichen / Organisationseinheiten
- Sicherstellung der Erreichbarkeit
- Bürgersprechstunden
- Beschwerdeportal im Internet
- Software für Bearbeitung
- Berichtswesen

## AUFTRAGSRECHNUNGEN

- Bezahlen von Rechnungen innerhalb von 15 Arbeitstagen

Es soll sichergestellt werden, dass die Begleichung von Rechnungen spätestens nach 15 Arbeitstagen abgewickelt ist. Maßgeblich ist der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Rechnung und der Abbuchung des Betrages vom Konto der Verwaltung.

Das Kriterium greift nicht, wenn:

- der Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) nicht genannt ist
- der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. strittig ist
- die Rechnungsstellerin/ der Rechnungssteller ein kürzeres bzw. längeres Zahlungsziel vorgibt
- Skonto gewährt wird, dieses ist auszuschöpfen

### Mögliche Maßnahmen

Die Umsetzbarkeit hängt von den unterschiedlichen technischen, personellen und organisatorischen Umständen ab und muss individuell geprüft werden.

- stichprobenartige Überprüfung anhand des Posteingangsstempels der Rechnung und des Datums der Überweisung des Rechnungsbetrages in Zusammenarbeit mit der zentralen Finanzbuchhaltung
- soweit möglich, kann der Eingang der Rechnung DV-technisch erfasst werden, um die Einhaltung der Fristen automatisch überwachen zu können
- Einscannen der Eingangsrechnungen und direkte Weiterleitung an das Fachamt
- Überprüfung der Verteilung der Anordnungsbefugnisse, um lange Liegezeiten zu vermeiden
- Verzögerungen der Rechnungsstellerin/ dem Rechnungssteller mitteilen

## **BAUGENEHMIGUNGEN**

- Erteilen von rechtssicheren Baugenehmigungen

Anteil der erfolgreichen Rechtsbehelfe Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen soll kleiner als 5% sein.

### **Mögliche Maßnahmen**

- Umfassende Bauberatung im Vorfeld eines Antrages
- Hinweis auf Ansprechpartnerin/ Ansprechpartner innerhalb des Behördenlotsens und sonstiger Publikationen
- Im Einzelfall Durchführung von Mediationsversuchen im Vorfeld einer möglichen Klage
- Darstellung der Dienstleistung im Internet

## EXTERNE ANRUFE UND EXTERNE E-MAILS

- Rückmeldung auf Anrufe und E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern innerhalb von vier Arbeitstagen

Es soll sichergestellt werden, dass externe Anrufe sowie E-Mails einer Bürgerin/ eines Bürgers unmittelbar entgegengenommen werden. Wenn dies nicht möglich ist, sollen technische und/oder organisatorische Regelungen getroffen werden, die eine Rückmeldung innerhalb der Frist von vier Arbeitstagen sicherstellen.

Falls der Rückruf erfolglos ist, soll entweder eine entsprechende Nachricht hinterlassen werden bzw. der Rückruf zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden.

### Mögliche Maßnahmen „Externe Anrufe“

Folgende technische Vorkehrungen sind denkbar und in den meisten Telefonanlagen vorhanden. Die Umsetzbarkeit hängt von den unterschiedlichen technischen, räumlichen und organisatorischen Umständen ab und muss individuell geprüft werden.

- Holgruppen einrichten. Das bedeutet, dass eingehende Anrufe in dieser Gruppe am eigenen Telefon angenommen werden können.
- Automatische Umleitung auf Telefonzentrale nach 5 bis 7 Klingelzeichen.
- Anrufsammelliste am Telefon nutzen, falls mehrere Rufnummern gespeichert werden.
- Telefon auf eine definierte Rufnummer weiterleiten.
- Anrufbeantworter/ Voicebox einschalten
- Kolleginnen/Kollegen und Telefonzentrale über die Abwesenheit und die Dauer der Abwesenheit informieren

### Mögliche Maßnahmen „Externe E-Mails“

Folgende Regelungen für den Umgang mit externen E-Mails- sind denkbar:

- im dienstlichen Mailverkehr sowie bei Veröffentlichungen, im Internet, auf Visitenkarten u.ä. grundsätzlich zentrale E-Mail- Adresse verwenden
- feste Regelungen für die Betreuung der zentralen E-Mail- Adressen treffen
- wenn die Verwendung persönlicher E- Mail- Adressen als notwendig angesehen wird, wird empfohlen, Regelungen für die Abwesenheit zu treffen:
  - Abwesenheitsassistent/Urlaubsregeln einrichten



- In der Abwesenheitsrückmeldung folgende Infos aufnehmen:
  - Hinweis auf die Dauer der Abwesenheit
  - Angabe einer E-Mail-Adresse, an die in dringlichen Fällen die Mail geschickt werden kann, damit sie dort bearbeitet wird.
- Vertretungszugriff auf E- Mail- Postfach

## EXISTENZGRÜNDUNGSBERATUNG

- Information über Existenzgründungsberatung und Betreuung von Unternehmen

Unternehmer/innen werden persönlich, durch Informationsschriften oder über Online-Informationendienste informiert. Hier finden sie fundierte Informationen zur Unternehmensgründung und dazu, wer ihnen als qualifizierter Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung steht.

### Mögliche Maßnahmen:

- Informationen über Gründungsberatung und Betreuung auf der eigenen Internetseite einstellen.
- Sensibilisierung aller Dienststellen im Hinblick auf unternehmerische Interessen oder Belange
- Link zur Seite der Gründungsberatung/en
- Hinweis auf und Information über den **Behördenscout**
- Hinweis auf und Information über den [Einheitlichen Ansprechpartner \(EAP\)](#)
- Hinweis auf die Institution „**Behördenscout**“ bei der Rheinisch-Bergischen Wirtschaftsförderungsgesellschaft „RBW“ ([www.rbw.de](http://www.rbw.de)). Der Behördenscout ist Berater der Unternehmen und unterstützt diese in komplexen Genehmigungsverfahren und Verwaltungsvorgängen rund ums Unternehmen. Für jede Verwaltung ist vereinbart, wer Ansprechpartnerin/ Ansprechpartner für den Behördenscout bei der RBW ist. Diese/ dieser soll dann innerhalb der jeweiligen Verwaltung die Koordination übernehmen. Generell sollte in Genehmigungsprozessen jeder Verwaltung der Aspekt der Unternehmensförderung einfließen.
- Hinweis auf Dienste des „**Einheitlichen Ansprechpartners (EAP)**“. Der EAP kann als Dienstleister gemäß der EU-Dienstleistungsrichtlinie relevante Informationen und Hilfestellungen zu Verfahren und Formalitäten geben.
- Anforderungen umsetzen, die sich aus den Regelungen im Verwaltungsverfahrensgesetz §§71a - e VwVfG bezüglich der Abwicklung von Verfahren über eine Einheitliche Stelle ergeben.

## GASTSTÄTTENERLAUBNIS

- Bearbeiten von Genehmigungen innerhalb von 3 Arbeitstagen
- Bei Beteiligungspflicht bearbeiten innerhalb von 3 Monaten

Bei Vorliegen von vollständigen Antragsunterlagen wird der Antrag auf Gaststättenerlaubnis innerhalb von drei Tagen abschließend bearbeitet. Dies gilt auch für die Erteilung von vorläufigen Erlaubnissen.

Bei Anträgen mit Beteiligungspflicht (Neubau, Umnutzung und ähnliches) ist die Erteilung der Erlaubnis innerhalb von 3 Tagen nicht möglich, hier ist eine Bearbeitungszeit von drei Monaten angemessen. Die Genehmigungsfiktion gem. § 6a Absatz 2 GewO ist zu beachten, hiernach gilt ein Antrag nach Ablauf von drei Monaten als genehmigt.

## Mögliche Maßnahmen

- Beratung der Antragstellerin/ des Antragstellers
- Prüfung der Vollständigkeit der Unterlagen
- Wenn Unterlagen unvollständig oder Fristeinholung nicht möglich, Information an Antragstellerin/ Antragsteller innerhalb der Frist
- Darstellung der Dienstleistung im Internet

## RUHENDER VERKEHR

- Ausstellen eines abholfertigen Parkausweises innerhalb der jeweiligen Frist.

### ➤ Parkerleichterung für Menschen mit Behinderungen

- Ausstellen einer europaweit gültigen Parkerleichterung für Schwerbehinderte zur Nutzung von Schwerbehindertenparkplätze innerhalb eines Arbeitstages



Personen mit bestimmten Behinderungen und bestimmten Schweregraden von Behinderungen kann auf Antrag ein Parkausweis für die Benutzung von speziell gekennzeichneten Schwerbehindertenparkplätzen ausgestellt werden (§ 45 Abs.1b Nr. 2 STVO).

Sofern dem Antrag alle erforderlichen Unterlagen beiliegen soll der Antrag innerhalb von 1 Arbeitstag abschließend bearbeitet werden.

### Mögliche Maßnahmen

- Darstellung der Dienstleistung im Internet
- Entwicklung einer Kurzinformation in Form eines Flyers oder Merkblattes
- Prüfung der Vollständigkeit der Unterlagen

### ➤ Anwohnerparkausweis (Sonderparkvorrechte)

- Ausstellen eines Anwohnerparkausweises innerhalb von 3 Arbeitstagen



In Bereichen mit erheblichem Parkraumangel kann die Kommune Zonen einrichten, in denen es nur Anwohnerinnen/ Anwohnern erlaubt ist zu parken (§ 45 Abs. 1b Nr. 2a STVO). Den Anwohnerinnen/ Anwohnern ist dafür auf Antrag ein Parkausweis auszustellen.

Sofern dem Antrag alle erforderlichen Unterlagen beiliegen soll der Antrag innerhalb von 3 Arbeitstagen abschließend bearbeitet werden.

## Mögliche Maßnahmen

- Darstellung der Dienstleistung im Internet
- Entwicklung einer Kurzinformation in Form eines Flyers oder Merkblattes
- Prüfung der Vollständigkeit der Unterlagen
- Wenn Unterlagen unvollständig oder Fristeinholung nicht möglich, Information an Antragstellerin/ Antragsteller innerhalb der Frist

### ➤ Parkerleichterungen für Handwerksbetriebe (Ausnahmege-nehmigungen - Regioparkausweis)

- Ausstellen von Sonderparkausweisen innerhalb von 3 Arbeits-tagen



Handwerksbetriebe oder auch andere Betriebe mit vergleichbaren Tätigkeiten können die Ausstellung eines Ausweises für die Inanspruchnahme von Parkerleichterungen im Rahmen Ihrer Tätigkeit beantragen (Gehwegparken, Fußgängerzonenparken usw).

Sofern dem Antrag alle erforderlichen Unterlagen beiliegen soll der Antrag innerhalb von 3 Arbeitstagen abschließend bearbeitet werden.

## Mögliche Maßnahmen

- Darstellung der Dienstleistung im Internet
- Entwicklung einer Kurzinformation in Form eines Flyers oder Merkblattes
- Prüfung der Vollständigkeit der Unterlagen
- Wenn Unterlagen unvollständig oder Fristeinholung nicht möglich, Information an Antragstellerin/ Antragsteller innerhalb der Frist

## SCHWERLASTTRANSPORTE

- Bearbeiten der Genehmigung eines Schwerlasttransportes in der Regel innerhalb von 14 Arbeitstagen
- Die Genehmigung soll vor Transportbeginn auch dann erteilt werden, wenn die prüffähigen Antragsunterlagen bis zu 5 Arbeitstage vor dem Transportbeginn vorliegen

Es soll sichergestellt werden, dass Genehmigungen von Schwerlasttransporten unter Berücksichtigung aktueller Einschränkungen mit einer bestätigten Streckenführung oder einer Alternativroute innerhalb der Frist erteilt werden.

## Mögliche Maßnahmen

- Informationsnetz aufbauen
- Übersicht über aktuelle Einschränkungen bereithalten
- Prüfung der Vollständigkeit der Unterlagen
- Wenn Unterlagen unvollständig oder Fristeinholung nicht möglich, Information an Antragstellerin/ Antragsteller innerhalb der Frist
- Darstellung der Dienstleistung im Internet

## VERWALTUNG ONLINE

- Bürgerinnen und Bürger haben die Möglichkeit, online die angebotenen Dienstleistungen, die jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, deren Kontaktdaten sowie die Öffnungszeiten zu erfahren. Damit wird es ihnen erleichtert, Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung aufzunehmen und sich vorab über die Möglichkeiten und Zuständigkeiten zu informieren.

Die wesentlichen Dienstleistungen sind online beschrieben und enthalten:

- Bezeichnung der Dienstleistung
- kurze Beschreibung der Dienstleistung
- Kosten
- Fristen
- Notwendige Unterlagen
- Rechtsgrundlagen
- zuständige/r Mitarbeiter/in
- Telefon, Fax, E- Mail
- Erreichbarkeit
- Formulare (Format PDF oder Direktverfahren)

Die Informationen sind über die Startseite direkt zu erreichen und werden barrierefrei dargestellt, um auch Menschen mit Behinderungen den Zugang zu ermöglichen.

Änderungen der Zuständigkeiten, Räumlichkeiten oder Erreichbarkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden innerhalb von 3 Arbeitstagen online gestellt.

### Mögliche Maßnahmen

- Überprüfung des Internetauftrittes