

SERVICEVERSPRECHEN FÜR UNTERNEHMEN

UNSERE 11 SERVICEVERSPRECHEN AN DEN MITTELSTAND:

SIE ERHALTEN

(1) ... einen "LOTSEN", DER SICH ZENTRAL IHRER ANLIEGEN annimmt. In den zentralen Kontaktfeldern steht Ihnen als erster Ansprechpartner ein "Lotse" zur Verfügung. 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. Sie finden die Formulare für gewerbliche Bauvorhaben in unserer Rubrik "Rathaus & Politik/ Bürgerservice Bauen" sowie für gewerbliche Tätigkeiten in unserer Rubrik "Wirtschaft & Arbeit/ Gewerbeservice".

(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 abzustimmen 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 Anliegen 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. (siehe Punkt Anregungen und Verbesserungsvorschläge oben auf der Seite)