

Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald

Gütekatalog

EINLEITUNG

Die Verwaltung handelt eigenverantwortlich nach den von ihr aufgestellten Leitlinien nach innen und außen. Leitbild und Gütekatalog schaffen und sichern Transparenz in der Verwaltungsarbeit.

Die Güteprüfung der öffentlichen Verwaltungen erfolgt in zwei Teilabschnitten. Entsprechend der Richtlinie „Konformitäts-Zertifizierung“ ist ein Teil des Verfahrens ein Audit der Voraussetzungen in der zu prüfenden Verwaltung auf der Grundlage des Gütekataloges und des selbst erstellten Leitbildes. Außerdem ist eine Unternehmensbefragung entsprechend dem gültigen Fragebogen durchzuführen. Beide Teile der Güteprüfung müssen mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

Der Gütekatalog und das Leitbild sind zwei Wochen vor Beginn der Güteprüfung zu veröffentlichen, z.B. durch Einstellen in der Internetpräsentation.

EIN ANSPRECHPARTNER ALS ZENTRALE ANLAUFSTELLE

Nach außen und innen ist die Verwaltung oder die Stabstelle Wirtschaftsförderung für die Unternehmen der erste Ansprechpartner für Anfragen. Hier werden alle, für die kompetente Anliegensklärung, notwendigen Belange geregelt und koordiniert. Die Wirtschaftsförderung sieht sich als wirtschaftsnaher Dienstleister und richtet ihr Handeln zielgerichtet darauf aus. Die Wirtschaftsförderung pflegt eine intensive Zusammenarbeit mit allen Abteilungen der Verwaltung und darüber hinaus zu den weiterführenden, für die Anliegensklärung notwendigen Fachabteilungen und Einrichtungen.

ANTWORTPFLICHT

Das Unternehmen ist nach Aufnahme des Anliegens durch die Wirtschaftsförderung innerhalb von zwei Arbeitstagen über die weitere fachliche Koordinierung und Abarbeitung des Anliegens zu informieren, hierzu zählt auch eine evtl. notwendige Unterteilung des Anliegens in Meilensteine. Bei Erreichen eines jeden Zeitabschnittes, bei Bedarf auch Kontakt zwischen den Meilensteinen, muss das Unternehmen über den jeweiligen Arbeitsstand durch den Wirtschaftsförderer oder dessen Vertretung persönlich informiert werden. Dies kann per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen.

ERREICHBARKEIT + ÖFFNUNGSZEITEN

Der Ansprechpartner ist für die Unternehmen während der Kernarbeitszeiten der Verwaltung immer und darüber hinaus für Anfragen per Fax und E-Mail immer erreichbar. Eine Mobilfunkbereitschaft muss an Werktagen bis 19:00 Uhr gewährleistet sein. Die Einrichtung einer zentralen Kommunikationsadresse für Unternehmen ist einzurichten. Die Kontaktdaten müssen auf der Internetpräsentation der Verwaltung übersichtlich dargestellt sein. Für Anfragen (auch Fax-, E-Mail- oder Anrufbeantworteranfragen) beträgt die Reaktionszeit max.

zwei Arbeitstage. Ist der Ansprechpartner der Unternehmen abwesend, so ist eine hierfür geeignete Vertreterregelung sicherzustellen.

Die Internetpräsentation der Verwaltung muss so benutzerfreundlich gestaltet sein, dass ein Unternehmen wichtige Leistungsangebote, Daten und Fakten aus unterschiedlichen Amtsbereichen auch selbstständig finden kann. Weiterhin muss ein ansprechender und informativer Bereich „Wirtschaftsförderung“ etabliert sein, wo das Unternehmen alle notwendigen und relevanten Daten zur Wirtschaftsförderung sowie Querverweise auf Institutionen, Ämter und Behörden zur weiterführenden Selbstrecherche finden kann.

WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG IST CHEFSACHE

Probleme der Unternehmen sind immer Chefsache. Der direkte Kontakt und kurze Entscheidungswege zum Chef der Verwaltung müssen für die Wirtschaftsförderung gegeben sein. Der Wirtschaftsförderer ist direkt dem Chef der Verwaltung unterstellt. Die Wirtschaftsförderung berichtet regelmäßig (z. B. pro Monat) über aktuelle Themen dem Chef der Verwaltung.

QUALITÄT, KOMPETENZ, ZUVERLÄSSIGKEIT DER AUSSAGEN, FREUNDLICHKEIT + EINFÜHLVERMÖGEN

Die Arbeit der Wirtschaftsförderung sowie der gesamten Verwaltung zeichnet sich durch Engagement, Freundlichkeit, Kompetenz, Qualität, Kooperationsfähigkeit und Zuverlässigkeit in der Anliegensklärung aus. Diese Punkte werden durch eine jährlich stattfindende Befragung und Bewertung durch die Verwaltung bei den einheimischen Unternehmen abgefragt. Die Befragung orientiert sich an dem Fragebogen zur Unternehmerbefragung. Die Schlussfolgerungen der Befragung sind auszuwerten und die Ergebnisse werden der Prüfstelle zur Verfügung gestellt.

PRÄSENZ VOR ORT, BERATUNG + KUNDENBETREUUNG

Der Dienstherr und die Wirtschaftsförderung ergreifen Initiative und betreuen die ansässigen Unternehmen regelmäßig. Seitens der Verwaltung und der Wirtschaftsförderung sind abrechenbare Ziele aufzustellen, z. B. eine Kontaktquote, jährliche Unternahmertreffen, - messen. Über die Erreichung der Zielvorgaben ist der Dienstherr regelmäßig zu informieren. Weitere Bestandteile der Kundenbetreuung sind beispielsweise die Organisation und Durchführung von Unternahmergesprächen über aktuelle Themen, Präsenz und Kontakt der Wirtschaftsförderung bei relevanten Verbänden (IHK, HWK, Wirtschaftsförderung Landratsamt, Pro Südthüringen, MIT, Sparkasse, Banken, TAB, BVMW, Städteverbund, ...)

BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden der Unternehmen werden zentral an einer von der Wirtschaftsförderung unabhängigen Stelle erfasst. Es erfolgt umgehend eine Bestätigung des Einganges an das Unternehmen.

Die Verwaltung ist verpflichtet die Beschwerde innerhalb von zwei Arbeitstagen zu bearbeiten und den Beschwerdeführer über die weitere fachliche Koordinierung und Abarbeitung der Beschwerde zu informieren. Soweit eine längere Bearbeitungsdauer notwendig ist, z. B. durch Einschaltung anderer Behörden, ist dem Unternehmen nach fünf Tagen ein Zwischenstand mitzuteilen, sowie der Leiter der Verwaltung über diesen Vorgang zu informieren. Die Bearbeitung der Beschwerden ist zu dokumentieren. Beschwerden sind

auszuwerten und Optimierungspotentiale abzuleiten, mit dem Ziel einer möglichen Wiederholung vorzubeugen.

VERGABEORDNUNG

Die Verwaltung verpflichtet sich, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen, einheimische Firmen stärker in die Vergabeprozesse von kommunalen Aufträgen einzubeziehen. Hierzu zählt auch die Nutzung der Möglichkeiten zur eingeschränkten und freihändigen Vergabe von Aufträgen.

ZÜGIGE BEZAHLUNG VON AUFTRAGSRECHNUNGEN

Die Verwaltung verpflichtet sich, ordnungsgemäß erbrachte Leistungen und Lieferungen durch die Unternehmen innerhalb des vereinbarten Zahlungsziels zu begleichen. Dabei sind die gesetzlichen Bestimmungen über die Zahlungsmodalitäten von Verwaltungen zu beachten.

HANDLUNGSLEITFADEN + SELBSTKONTROLLE

Die Verwaltung informiert die Unternehmen über diesen Gütekatalog und das Leitbild per Amtsblatt, Aushang oder Internetpräsentation. Die Verwaltung verpflichtet sich zur Auswertung der Fragebögen hinsichtlich der eigenen Leitlinien und der Umsetzung der umgehenden, aus der Auswertung gewonnenen Erkenntnisse in die Praxis. Die Umsetzung der Leitlinien wird vierteljährlich mit dem Dienstherrn besprochen. Der Dienstherr hat hierüber die Aufsichts- und Ausführungspflicht.

ZUFRIEDENHEITSANALYSE, KUNDENBEFRAGUNG + AUSWERTUNG

Die Verwaltung stellt sich alle drei Jahre einer Außenkontrolle durch die beim forum Thüringer Wald e. V. angesiedelten Prüfstelle.