



# UNTERNEHMENSFREUNDLICHER LANDKREIS GÖPPINGEN

## EIN SERVICEVERSPRECHEN DER KOMMUNEN IM LANDKREIS GÖPPINGEN

# Unsere 10 Serviceversprechen

## 1. Informationsbereitstellung

Wir versprechen, für die jeweiligen Verfahren die notwendigen Informationen und die entsprechenden Unterlagen in Papierform und im Internet zur Verfügung zu stellen.

## 2. Lotse/Ansprechpartner

Auf Wunsch benennen wir einen Lotsen, der Sie berät und an die für Ihr Verfahren zuständigen Stellen vermittelt. Bei komplexen Verfahren bieten wir Ihnen eine Vorberatung mit allen Beteiligten an.

## 3. Qualifizierte Eingangsbestätigung

Bei Baugenehmigungsanträgen erhalten Sie innerhalb von 7 Arbeitstagen eine qualifizierte Eingangsbestätigung mit Aussagen zur Vollständigkeit der Unterlagen sowie der Benennung Ihrer Bearbeiterin bzw. Ihres Bearbeiters mit den entsprechenden Kontaktdaten.

Die Gemeinden leiten die Planungsunterlagen innerhalb von 3 Arbeitstagen an die zuständige untere Baurechtsbehörde weiter.

## 4. Beratung

Einen Termin für eine Beratung in unserem Hause zum Verfahren erhalten Sie innerhalb von 7 Arbeitstagen. Soweit erforderlich bieten wir Ihnen auch einen Beratungstermin vor Ort innerhalb von 7 Arbeitstagen an.

## 5. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails

Wir versprechen, Sie im Laufe des Verfahrens kompetent zu begleiten. Einen Rückruf sowie eine Antwort auf Mails erhalten Sie innerhalb eines Arbeitstages.

## 6. Unverzögliche Benachrichtigung bei Verzögerungen

Wir versprechen Ihnen eine unverzügliche Benachrichtigung, wenn bei der Bearbeitung Ihres Anliegens unerwartet Schwierigkeiten oder Verzögerungen auftreten.

## **7. Verfahrensdauer bei Baugenehmigungen ab Entscheidungsfähigkeit**

Nachdem im Baugenehmigungsverfahren die Antragsunterlagen sowie die erforderlichen Stellungnahmen vollständig und entscheidungsfähig vorliegen, erhalten Sie innerhalb von 6 Wochen einen Baugenehmigungsbescheid.

## **8. Beschwerdemöglichkeit**

Sollte es mit unseren Serviceversprechen Schwierigkeiten geben, bieten wir für Ihre konstruktive Kritik eine zentrale Beschwerdemöglichkeit.

## **9. Optimierung der Prozesse**

Wir verpflichten uns, unsere internen Genehmigungsprozesse mit dem Ziel, die Servicequalität zu optimieren, regelmäßig zu durchleuchten.

## **10. Bezahlung von Rechnungen**

Wir versprechen, Rechnungen an die Unternehmen der Wirtschaft innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Rechnung zu bezahlen, sofern die Richtigkeit und Höhe zweifelsfrei sind und kein anderes Zahlungsziel vereinbart ist.