

SERVICEVERSPRECHEN der Stadt Sankt Augustin für mittelständische Unternehmen

Die Stadt Sankt Augustin verpflichtet sich als Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung zu den folgenden 9 Serviceversprechen, die den mittelständischen Unternehmen den Umgang mit der Verwaltung erleichtern.

1. Serviceversprechen / Verwaltungswegweiser
 - Eingangsbestätigung mit Nennung der Kontaktdaten
(per Mail innerhalb eines Arbeitages, auf dem Postweg innerhalb von drei Arbeitstagen)
 - Besprechungen bei Unternehmen
(Terminangebot innerhalb von drei Arbeitstagen)
 - Genehmigung von Großraum- und Schwertransporten
(je nach Antrag Rückmeldung innerhalb von zwei bis fünf Arbeitstagen)
 - Reaktionszeit auf Anrufe und E-Mails
(innerhalb eines Arbeitstages)
 - Verwaltungswegweiser / Ansprechpartnerverzeichnis
(ist auf der Homepage der Stadt Sankt Augustin eingestellt)
 - Rückfragen zu Grundbesitzabgaben / Gewerbesteuerbescheiden
(Antwort innerhalb von fünf Arbeitstagen)
 - Proaktive Bereitstellung von Informationen
(innerhalb eines Monats nach Inkrafttreten einer Bundes- und/oder Landesregelung, die die Kommune umzusetzen hat bzw. deren Umsetzung kontrolliert)
2. Erste Informationen zum Verfahren
3. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform
4. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen
5. Bezahlung von Auftragsrechnungen
6. Reaktion auf Beschwerden
7. Anfragen zu Gewerbeflächen
8. Kundenzufriedenheit
9. Verlässlichkeit von Baugenehmigungen