

**Checkliste Vor-Ort-Termin der Güteprüfung  
Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald**

Nr.	Kriterien des Gütekataloges	Durch die Stadt vorzubereitende Unterlagen	Mögliche Prüfungshandlungen (es handelt sich hier nicht um eine abschließende Aufzählung)
1	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenbeschreibung des verantwortlichen Mitarbeiters</li> <li>- evtl. Dienstanweisung Wirtschaftsförderung</li> <li>- Organigramm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prüfen des Inhaltes hinsichtlich der Kompetenzen als Ansprechpartner</li> <li>- welche Kompetenzen sind vergeben worden und stehen diese im Einklang mit der Tätigkeit</li> <li>- wurden entsprechende Veröffentlichungen nach Innen und Außen vorgenommen und sind diese ausreichend</li> <li>- besteht ein Weisungsrecht zu den anderen Abteilungen</li> <li>- besteht ein entsprechender Etat, über welchen die Wirtschaftsförderung allein verfügen kann.</li> </ul>
2	Das Unternehmen ist nach Aufnahme des Anliegens durch die Wirtschaftsförderung innerhalb von 2 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufstellung aller eingegangenen Anfragen und der dazugehörigen Schreiben / Sachstandsberichte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Check einer Auswahl von Anfragen und Antworten</li> <li>- Aufzeichnung über alle eingegangenen Anfragen</li> <li>- Welche Anfragen werden der Wirtschaftsförderung zugeordnet und warum</li> <li>- Besteht eine zentrale Kontaktmöglichkeit (E-Mail, Fax, Telefon) zur Bearbeitung der Anfragen</li> <li>- Liegen die entsprechende Sachstandsberichte vor</li> </ul>
3	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 ist an Werktagen bis 19:00 Uhr zu gewährleisten. Die Einrichtung einer zentralen Kommunikationsadresse für Unternehmen ist einzurichten und die Kontaktdaten müssen auf der Internetpräsentation der Verwaltung übersichtlich dargestellt werden. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen Öffnungszeit und Ansprechpartner</li> <li>- Dienstmobiltelefon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sind die Regelungen zu den Öffnungszeiten und die Erreichbarkeit sachgerecht</li> <li>- entsprechen diese den Anforderungen der Unternehmen</li> <li>- sind die Regelungen im ausreichenden Maße kommuniziert und wo sind sie ersichtlich</li> <li>- wie wird die Beantwortung sicher gestellt</li> <li>- sind diese Regelungen ausreichend</li> <li>- Vertretungsregelung</li> </ul>

**Checkliste Vor-Ort-Termin der Güteprüfung  
Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald**

Nr.	Kriterien des Gütekataloges	Durch die Stadt vorzubereitende Unterlagen	Mögliche Prüfungshandlungen (es handelt sich hier nicht um eine abschließende Aufzählung)
4	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.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Check auf Inhalte, Handhabung und relevante Verlinkungen</li> <li>- Internetseite mit eigenen Bereich für die Wirtschaft eingerichtet</li> <li>- Bei zur Verfügung gestellten elektronischen Antragsunterlagen ist eine elektronische Bearbeitung und Kommunikation sicher zu stellen</li> </ul>
5	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ist die Stabstelle entsprechend sichtbar</li> <li>- ist die Wirtschaftsförderung in die entsprechenden Gremien eingebunden, wenn ja in welche, sind diese dem Sachverhalt angemessen</li> <li>- Ergänzungen zur Stellenbeschreibung soweit notwendig</li> <li>- Kompetenzen innerhalb der Verwaltung</li> <li>- erfolgen regelmäßige Beratungen / Kommunikationen mit dem Bürgermeister / nächst höheren Stelle</li> </ul>
6	Die Arbeit der Wirtschaftsförderung sowie der gesamten Verwaltung zeichnet sich durch Engagement, Freundlichkeit, Kompetenz, Qualität, Kooperationsfähigkeit und Zuverlässigkeit in der Anliegenklärung 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jährliche Befragung</li> <li>- Schulungsunterlagen/ -plan Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wurde Befragung jährlich durchgeführt, mit welchem Ergebnis und erfolgte eine Information der Prüfstelle?</li> <li>- wie wird die Qualität der Mitarbeiter sicher gestellt, welche Maßnahme wurden hierzu getroffen</li> <li>- erfolgt eine Bewertung der Maßnahme und wenn ja durch wen</li> </ul>

**Checkliste Vor-Ort-Termin der Güteprüfung  
Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald**

Nr.	Kriterien des Gütekataloges	Durch die Stadt vorzubereitende Unterlagen	Mögliche Prüfungshandlungen (es handelt sich hier nicht um eine abschließende Aufzählung)
7	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 Unternehmertreffen, -messen. Über die Erreichung der Zielvorgaben ist der Dienstherr regelmäßig zu informieren. Weitere Bestandteile der Kundenbetreuung sind beispielsweise die Organisation und Durchführung von Unternehmertreffen über aktuelle Themen, Präsenz und Kontakt der Wirtschaftsförderung bei relevanten Verbänden (IHK, HWK, Wirtschaftsförderung Landratsamt, LEG, Sparkasse, Banken, TAB, BVMW, Städteverbund, ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen zur Kundenbetreuung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie ist die Kundenbetreuung geregelt und wie wird diese umgesetzt</li> <li>- Sind die Maßnahmen angemessen</li> <li>- Wer ist für die Kontakte mit den Verbänden zuständig</li> <li>- Wie erfolgt die Kommunikation der Ergebnisse</li> <li>- bestehen Segmentierungen der Kunden</li> </ul>
8	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen zum Beschwerdemanagement</li> <li>- Unterlagen zu den Beschwerden und aktuelle Sachstandsberichte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- was ist bei der Stadt als Beschwerde deklariert</li> <li>- wer ist für die Beschwerden zuständig</li> <li>- liegen diese außerhalb der Wirtschaftsförderung</li> <li>- erfolgte eine zeitgemäße Bearbeitung der Beschwerden</li> <li>- wurden die Ursachen analysiert</li> <li>- welche grundsätzlichen Maßnahmen wurden hieraus ergriffen</li> </ul>
9	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswertung der erfolgten Vergaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nutzt die Stadt eingeschränkte und freihändige Vergaben wo es möglich ist</li> <li>- informiert die Verwaltung über Vergabeprozesse und -verfahren</li> </ul>

<p align="center"><b>Checkliste Vor-Ort-Termin der Güteprüfung Unternehmerfreundliche Verwaltung im Thüringer Wald</b></p>			
Nr.	Kriterien des Gütekataloges	Durch die Stadt vorzubereitende Unterlagen	Mögliche Prüfungshandlungen (es handelt sich hier nicht um eine abschließende Aufzählung)
10	Die Verwaltung verpflichtet sich, ordnungsgemäß erbrachte Leistungen und Lieferungen entsprechend dem vereinbarten Zahlungsziel zu begleichen. Dabei sind die gesetzlichen Bestimmungen über die Zahlungsmodalitäten von Verwaltungen zu beachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nachweis über die durchschnittliche Dauer bei der Bezahlung von Rechnungen</li> <li>- Darlegung von 10 Vorgängen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wie ist die Bezahlung der Rechnungen geregelt</li> <li>- ergaben sich Anmerkungen</li> <li>- wenn es zu Abweichungen gekommen ist, wie wurden hierauf reagiert</li> </ul>
11	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veröffentlichung Gütekatalog und Leitbild</li> <li>- Berichte zur Überwachung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wie wurde die Veröffentlichung vorgenommen</li> <li>- wie wird die Einhaltung geprüft</li> <li>- wie oft erfolgt eine Berichterstattung an den Dienstherrn</li> </ul>