



**Gütekriterien des RAL-Gütezeichens
„Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“**

Kriterium	Zielwert
a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners bei schriftlichen oder per E-Mail eingehenden Anfragen zu Genehmigungsverfahren	3 Arbeitstage
b. Erste Informationen zum Verfahren nach Eingang eines schriftlichen Antrags	7 Arbeitstage
c. Besprechungen bei Unternehmen	5 Arbeitstage
d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen	40 Arbeitstage nach Vorlage der erforderlichen Antragsunterlagen
e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen mittelständischer Unternehmen	15 Arbeitstage nach Eingang bei der Kreisverwaltung
f. Reaktion auf Beschwerden	3 Arbeitstage
g. Bearbeitungszeit für die Weiterleitung von Flächenanfragen von Unternehmen	3 Arbeitstage
h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten	Seit dem 01.07.2017 ist der Kreis Dithmarschen nicht mehr zuständige Genehmigungsbehörde für Schwerlasttransporte. Zuständig ist nun der Landesbetrieb Straßenbau und Verkehr Schleswig-Holstein, Mercatorstr. 9, 24106 Kiel. Tel. 0431/3830 E-Mail: poststelle-kiel@lbv-sh.landsh.de
i. Verlässlichkeit von Baugenehmigungen	Weniger als 5 % Widersprüche/Klagen Dritter gegen erteilte Baugenehmigungen
j. Reaktion auf Anrufe und E-Mails	Innerhalb eines Arbeitstages
k. Verwaltungswegweiser	Serviceversprechen im Internet und als pdf-Datei zum Download
l. Lotse für Existenzgründer	Vorhandensein einer Anlaufstelle oder eines Ansprechpartners* einer Ansprechpartnerin, der*die eine Lotsenfunktion durch die kommunale Verwaltung wahrnimmt
m. Kund*innenzufriedenheit	Befragung von min. 50 mittelständischen Unternehmen in einem dreijährigen Rhythmus
n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform	Durchführung einer Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort, die alle zwei Jahre durchzuführen ist