

AZ: 61.3/Herr Peters

Drucksache Nr.: 1026/2008/DS

=====

Beratungsfolge	Termin	Status	Behandlung
Hauptausschuss	14.08.2012	Ö	Kenntnisnahme
Finanz- und Wirtschaftsförderungsausschuss	22.08.2012	Ö	Endg. entsch. Stelle

Berichterstatter:

OBM

Verhandlungsgegenstand:

**RAL-Gütezeichen
Mittelstandsorientierte
Kommunalverwaltung**

A n t r a g :

1. Der Ausschuss nimmt den Sachstandsbericht zur Kenntnis.
2. Zur dauerhaften Sicherstellung kurzer Reaktionszeiten auf Anrufe von außen wird die Verwaltung beauftragt, einen Beitritt der Stadtverwaltung zur einheitlichen Behördenrufnummer www.115.de zu prüfen und dem Ausschuss zur Entscheidung vorzulegen.
3. Die Verwaltung wird vorbehaltlich der Haushaltsplanberatungen 2013/2014 beauftragt, der RAL-Gütegemeinschaft frühestens zum 01.01.2013 beizutreten.

Finanzielle Auswirkungen:

Zu 3):
4.284,00 Euro in 2013
1.000,00 Euro in 2014
5.570,00 Euro in 2015

Begründung:

1. Bisheriger Sach- und Entscheidungsstand

Mit Beschluss der Ratsversammlung vom 08.12.2009 wurde die Verwaltung beauftragt, sich um das RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. zu bewerben und zuvor den Finanz- und Wirtschaftsförderungsausschuss über die finanziellen Auswirkungen und notwendigen Maßnahmen zu informieren.

Anlässlich der Sitzung des Finanz- und Wirtschaftsförderungsausschusses am 12.05.10 wurde ausführlich durch die Verwaltung berichtet.

Der Sachstandsbericht wurde zur Kenntnis genommen; der Antrag der Verwaltung, der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. mit sofortiger Wirkung beizutreten, wurde mit Verweis auf die Haushaltsberatungen 2011/2012 zurückgestellt.

Fortan hat die Verwaltung regelmäßig im Rahmen der Beschlusskontrolle über den jeweiligen Sachstand berichtet.

Bei dem RAL-Gütezeichen handelt es sich um ein zertifiziertes Verfahren, dass insbesondere kurze Entscheidungswege, klare Regelungen, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit garantiert.

Dabei handelt es sich um bundesweit vergleichbare Maßstäbe.

Anhand der Güte- und Prüfbestimmungen des RAL-Gütezeichens ergibt sich folgender aktueller Stand:

1.	Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Verwaltung weitgehend erfüllt.
2.	Erste Informationen zum Verfahren. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Verwaltung weitgehend erfüllt.
3.	Besprechungen bei Unternehmen. * Aktueller Stand: werden durch die Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH angeboten und durchgeführt.
4.	Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Abt. Bauaufsicht erfüllt.
5.	Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden. * Aktueller Stand: Notwendige Haushaltsmittel zur Schaffung eines Auswertungsverfahrens stehen aktuell im Haushalt zur Verfügung.
6.	Reaktion auf Beschwerden. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Verwaltung weitgehend erfüllt.
7.	Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH erfüllt.
8.	Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Abt. Straßenverkehrsangelegenheiten erfüllt.

9.	Verlässlichkeit von Baugenehmigungen. * Aktueller Stand: Kriterium wird durch die Abt. Bauaufsicht erfüllt (vgl. 4.)
10.	Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails. * Aktueller Stand: Kriterium würde hinsichtlich „Reaktionszeiten auf Anrufe“ durch den Beitritt zur Behördenrufnummer www.115.de erfüllt
11.	Verwaltungswegweiser * Aktueller Stand: Ein Verwaltungswegweiser ist vorhanden, er soll aber auf die speziellen Belange des Mittelstandes weiter angepasst werden.
12.	Lotse für Existenzgründer * Aktueller Stand: Durch die Tätigkeit der Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH ist eine Anlaufstelle für Existenzgründer vorhanden
13.	Kundenzufriedenheit * Aktueller Stand: Eine Kundenbefragung wurde durch ein externes Institut durchgeführt. Neben der Feststellung von positiven Aspekten wurde insbesondere die Kommunikation für verbesserungsbedürftig erachtet. Die Befragung soll regelmäßig wiederholt werden.
14.	Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform. * Aktueller Stand: Info-Veranstaltungen werden regelmäßig durch die Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH angeboten.

Anmerkung:

Die dauerhafte Sicherstellung der Kriterien 1 und 2 soll auch durch eine Überarbeitung und Anpassung der allgemeinen Geschäftsweisung (AGA) für das Verwaltungshandeln in der Stadtverwaltung erreicht werden.

Hinsichtlich des Kriteriums 6. ist ein Beschwerdemanagement im Aufbau.

2. Weitere Vorgehensweise

Zum weiteren Vorgehen werden folgende Vorschläge unterbreitet:

Wie unter Punkt 1. dargestellt, erreicht die Verwaltung bei der überwiegenden Zahl der Beurteilungskriterien für das RAL-Gütezeichen einer Mittelstandsortierten Verwaltung bereits jetzt eine Zielerfüllung. Verbesserungsbedarf wird derzeit, insbesondere beim Kriterium 10. (Reaktionszeiten) gesehen.

Die Ergebnisse der durchgeführten Online-Befragung (Kriterium 13) legen den Schluss nahe, die Kommunikation via Telefon, und damit den Bürgerservice durch den Beitritt zur einheitlichen Behördenrufnummer www.115.de nachhaltig verbessern zu können.

Folgender Service würde garantiert:

- Telefonische Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wird eine Anfrage weitergeleitet, erhält der Anrufer binnen 24 Stunden eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Das Land Schleswig-Holstein ist dem 115-Verbund im September 2011 beigetreten. Eine Machbarkeitsstudie, die im Ergebnis mehrere Lösungsansätze aufzeigt, wurde erstellt. Derzeit werden Lösungsszenarien entwickelt. Kiel und Pinneberg haben bereits Initiativen ergriffen und eigene Lösungen realisiert. Für die Stadt Neumünster gilt es, anhand der

landesweit zu entwickelnden Lösungsansätze zu prüfen, unter welchen Bedingungen ein Beitritt realisiert werden kann bzw. falls diese Ansätze nicht sinnvoll erscheinen, eigene Ansätze zu entwickeln.

Darüber hinaus empfiehlt die Verwaltung - wie auch bereits in der Drucksache 0560/2008 dargestellt - den formellen Beitritt zur Gütegemeinschaft, und zwar aus folgenden Gründen:

- Die Kosten des Beitritts und der Mitgliedschaft erscheinen vertretbar, durch Absenkung der Beiträge im 1. und 2. Jahr ergeben sich zwischenzeitlich geringe Kostenvorteile.

Die Kosten im Einzelnen:

2013

Kein Mietgliedsbeitrag

3.600,00 Euro zzgl. Mehrwertsteuer für die erste Fremdüberwachung

684,00 Euro derzeitige Mehrwertsteuer für die erste Fremdüberwachung

4.284,00 Euro

2014

1.000,00 Euro (halbierter) Mitgliedsbeitrag

2015

2.000,00 Euro Mitgliedsbeitrag

3.000,00 Euro zzgl. Mehrwertsteuer für die zweite Fremdüberwachung

570,00 Euro derzeitige Mehrwertsteuer für die zweite Fremdüberwachung

5.570,00 Euro

- Die laufende Überwachung der Gütekriterien durch aufsuchende Fachleute der TÜV Nord CERT GmbH ergibt eine höhere Bindungswirkung an die Kriterien als eine verwaltungsinterne laufende Überprüfung.
- Mit dem Beitritt können Stadtverwaltung und Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH auf Messen und Veranstaltungen mit dem RAL-Gütezeichen und der besonderen Mittelstandsorientierung werben. Das Standortmarketing sowie das Ansiedlungsmanagement der Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH können so zielgerichtet im Sinne einer Schaffung von Wettbewerbsvorteilen flankiert werden.
- Mit dem Beitritt werden Stadtverwaltung und Wirtschaftsagentur Neumünster GmbH zugleich in ein Netzwerk und einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer untereinander eingebunden. Aktuelle Herausforderungen in Bezug auf Kundenorientierung können so leichter und schneller bedient werden.

Dr. Olaf Tauras

Oberbürgermeister

