

Abteilung 1.2 - Personal und Organisation
Sachbearbeiter(in): Simone Brenner
19.01.2012

Beratungsfolge**Sitzungstermin**

Kultur-, Sozial- und Verwaltungsausschuss (öffentlich)

01.02.2012

Einführung des "RAL-Gütezeichens für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen"**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverwaltung Rottweil wird Mitglied in der „Gütegemeinschaft mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.“

Begründung:

Das RAL-Institut (Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. RAL) vergibt auf Antrag von Gütegemeinschaften verschiedene Gütezeichen, entweder nach einem selbstständigen Anerkennungsverfahren oder unter Beteiligung von staatlichen Stellen. RAL-Gütezeichen finden vor allem dort Interesse und Anwendung, wo keine Normen oder Richtlinien bestehen, jedoch Interesse an einer qualitativen Aussage gegeben ist. Seit über 70 Jahren sichert das RAL-Institut die Qualität für Produkte und Dienstleistungen in Deutschland.

Das RAL-Institut und die Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. haben gemeinsam das RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung entwickelt. Verschiedene Kommunen aus Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen haben in Zusammenarbeit mit dem RAL-Institut und mit Unterstützung des nordrhein-westfälischen Ministeriums für Wirtschaft, Mittelstand und Energie (MMWE) klare, messbare Kriterien festgelegt.

Die Güte- und Prüfbestimmungen legen Leistungen der Kommunen für den Mittelstand fest und sind auf die konkreten Bedürfnisse der Unternehmen abgestimmt. Es werden klare Anforderungen bei Anfragen oder Anträgen von Unternehmen gestellt. Das RAL-Gütezeichen enthält 14 messbare Serviceversprechen der Verwaltung an die mittelständische Wirtschaft. Die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen wird durch einen externen Auditor überprüft. Jeweils nach zwei Jahren erfolgt eine erneute Überprüfung, ob die Stadt den Anforderungen des Gütezeichens weiterhin entspricht.

Derzeit engagieren sich in der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. 49 Kommunen in neun Bundesländern. 36 Verwaltungen haben die Überprüfung für das Gütezeichen bereits erfolgreich absolviert. In Baden-Württemberg sind das die Städte Nagold, Sindelfingen und Villingen-Schwenningen sowie die Landkreise Tuttlingen und Calw.

Ziele:

- Wirtschaftliche Ausrichtung der Dienstleistungen
- Wirkungsorientierte Messung des Verwaltungshandelns
- Änderung der Verwaltungskultur.

Umfang:

Für die Zertifizierung mit dem RAL-Gütezeichen erfolgt die Messung der 14 Serviceversprechen in den geforderten Bereichen der Güte- und Prüfbestimmungen.

1. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners
2. Erste Informationen zum Verfahren
3. Besprechungen bei Unternehmen
4. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen
5. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden
6. Reaktion auf Beschwerden
7. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen
8. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten
9. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen
10. Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails
11. Verwaltungswegweiser
12. Lotse für Existenzgründer
13. Kundenzufriedenheit
14. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform.

Die ausführliche Beschreibung der Serviceversprechen (Gütekriterien) mit Prüfgröße, Anwendungsgebiet, Nutzen für den Mittelstand, Prüfverfahren, Zielwert und erlaubter Abweichung befindet sich in der Anlage.

Ausgangssituation:

Das Thema Zertifizierung von Verwaltungsleistungen ist innerhalb der Organisation Stadtverwaltung Rottweil neu. Qualitätsmanagement und Bürgerorientierung sind für die Mitarbeiter(innen) zwar nicht unbekannt, in der Verwaltungskultur sind diese Ansätze jedoch nicht verankert (Ausnahme: Im Bürgerbüro gibt es bereits einen Katalog mit Merkmalen, der angewendet wird).

Die Einführung des RAL-Gütezeichens ist ein Projekt, in dem erstmals Vorgaben erfüllt und neue Aufgaben realisiert werden müssen. Nach der Zertifizierung ist das Projekt jedoch nicht abgeschlossen. Die Vorgaben müssen laufend eingehalten werden, um bei der Re-Zertifizierung nach zwei Jahren erneut mit dem RAL-Gütezeichen ausgezeichnet zu werden. Es entsteht eine Daueraufgabe, durch die regelmäßig Personalressourcen gebunden werden.

Projektorganisation:

Projektleiter: Herr Oberbürgermeister Ralf Broß
Projektkoordination: Frau Simone Brenner, Abteilung 1.2 Personal und Organisation Herr André Lomsky, Wirtschaftsförderung
Projektgruppe: Herr Bürgermeister Werner Guhl Herr Michael Aue, Abteilung 1.2 Personal und Organisation Herr Dominic Butz, Abteilung 1.5 Kasse und Buchhaltung Herr Bernd Pfaff, Fachbereich 2 Bürgeramt, Ordnungs- und Schulverwaltung Herr Jörg Alisch, Abteilung 2.2 Ordnungsverwaltung Herr Lothar Huber, Fachbereich 4 Bauen und Stadtentwicklung Herr Marcus Kempka, Abteilung 4.3 Bauordnung, Denkmalschutz Herr Peter Hauser, Eigenbetrieb Stadtbau Herr Dieter Lamparter, Eigenbetrieb Stadtbau, Liegenschaften Frau Andrea Lepsch, Rechnungsprüfungsamt Personalrat

Terminplan:

Meilensteine		Beginn	Ende
Phase I:	Rahmenbedingungen klären (Gemeinderatsbeschluss, Haushaltsmittel, Information Personalrat), Information Mitarbeiter(innen), Bildung Projektgruppe, Mitgliedsbeitritt Gütegemeinschaft	01.01.2012	31.03.2012
Phase II:	Bestandsaufnahme in den beteiligten Verwaltungsbereichen	01.04.2012	01.06.2012
Phase III:	Erstellung eines Dokumentations- und Managementsystems, Koordination und Umsetzung von Serviceversprechen	04.06.2012	02.11.2012
Phase IV:	Dreimonatige Testphase innerhalb der beteiligten Verwaltungsbereiche unter Zugrundelegung der geltenden Prüfkriterien der Gütegemeinschaft	05.11.2012	15.02.2013
Phase V:	Auswertung der durchgeführten Testphase, Vorzertifizierung	18.02.2013	22.02.2013
Phase VI:	Beseitigung letzter Problemstellungen	25.02.2013	05.04.2013
Phase VII:	Start der dauerhaften Umsetzung der RAL-Gütekriterien, Erstellung eines Berichts für die Fremdüberwachung durch den TÜV Nord	08.04.2013	05.07.2013
Phase VIII:	Zertifizierung	08.07.2013	12.07.2013

Finanzielle Auswirkungen:

Kosten: circa 8.000,00 Euro pro Jahr.

Im Haushalt veranschlagt:

Ja

Nein

Hinweis:

Zusätzlich zu den Ausgaben für die Zertifizierung und den Mitgliedsbeitrag der Gütegemeinschaft werden intern Personalressourcen gebunden und fallen gegebenenfalls Kosten für die Unterstützung durch eine(n) Studenten(in) an.

Anlagen:

Beschreibung der Serviceversprechen (Güte- und Prüfbestimmungen)