

RAL Gütegemeinschaft

„Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.“



Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

- Der Kreis Borken war im Jahr 2006 Gründungsmitglied der Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V. (Gmkev)“ .
- Ziel: Entwicklung bundesweit einheitlicher Gütekriterien für Mittelstandsorientierung von Kommunen
- Im April 2011 ist er zum 3. Mal mit dem Gütesiegel „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen“ ausgezeichnet worden.



Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Bedeutung für den Kreis Borken-

- Gütekriterien sind Ansatzpunkte für verbesserte Zusammenarbeit mit mittelständischen Unternehmen (Transparenz, Zuverlässigkeit und Schnelligkeit der Entscheidung, ...)
- Selbstverpflichtung auf Qualitätsstandards
- Überprüfung der eigenen Prozesse
- Instrument der Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (1)-

| Kriterium | Prüfgröße | Nutzen für Mittelstand | Zielerreichung Kr. Borken |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen | Die Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben beträgt 40 Arbeitstage. | verkürzte Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen, kalkulierbarer Zeitraum, höhere Planungssicherheit | Erlaubte Abweichung: 15% Erreichter Wert: 9% |
| <ul style="list-style-type: none"> Verlässlichkeit von Baugenehmigungen | Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an Gesamtzahl der Baugenehmigungen liegt unter 5% | verlässliche Entscheidung der Verwaltung | Erlaubte Abweichung: 5% Erreichter Wert: 0% |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (2)-

| Kriterium | Prüfgröße | Nutzen für Mittelstand | Zielerreichung Kr. Borken |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Qualifizierte Informationen zum Verfahren | <p>Rückmeldung des Ansprechpartners innerhalb von 7 AT hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • noch fehlender Unterlagen, • möglicher Tatbestände, die zu "Auszeiten" führen können • eines Zeitplans für das weitere Vorgehen | <p>schnelle Klarheit über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung und über den weiteren Planungsrahmen</p> | <p>Erlaubte Abweichung: 10%</p> <p>Erreichter Wert: 2,9%</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Bezahlung von Auftragsrechnungen | <p>Die Verwaltung zahlt Auftragsrechnungen innerhalb von 15 Arbeitstagen</p> | <p>finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität</p> | <p>Erlaubte Abweichung: 15%</p> <p>Erreichter Wert: 7,3%</p> |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (3)-

| Kriterium | Prüfgröße | Nutzen für Mittelstand | Zielerreichung Kr. Borken |
|--|---|---|--|
| ● Reaktion auf Beschwerden | innerhalb von 3 Arbeitstagen qualifizierte Reaktion auf Beschwerden | kurzfristige Reaktion aus der Kommune auf Beschwerden | Erlaubte Abweichung: 10% Erreichter Wert: 0% |
| ● Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten | Rechtzeitige Bearbeitung bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen | schnelle und flexible Entscheidung | Erlaubte Abweichung: 10% Erreichter Wert: 0,8% |
| ● Besprechungen bei Unternehmen | Angebot, innerhalb von fünf Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen | zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten | Es wurde ein Verwaltungsweiser erarbeitet und im Internet veröffentlicht, der das konkrete Angebot vorsieht. |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (4) -Kundenbefragung-

| Kriterium | sehr zufrieden | | | | | | unzufrieden | | MW | | |
|--|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------|--------------|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 2010 | 2008 | Ten- denz | | |
| Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 2,0 | 2,4 | ↑ | | |
| Termineinhaltung | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 1,9 | 2,2 | ↗ | | |
| Flexibilität bei der Termingestaltung | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 2,0 | 2,4 | ↑ | | |
| Schnelligkeit der Bearbeitung des Anliegens | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 2,0 | 2,5 | ↑ | | |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (5) -Kundenbefragung-

| Kriterium | sehr zufrieden | | | | | | unzufrieden | | | | | | MW | | |
|--|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------|--------------|--|--|--|----|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 2010 | 2008 | Ten- denz | | | | | | |
| Inhaltl. Richtigkeit d. erteilten Auskünfte u. Infos | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 1,8 | 2,2 | ↑ | | | | | | |
| Vollständigkeit der erteilten Auskünfte und Infos | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 1,7 | 2,2 | ↑ | | | | | | |
| Verständlichkeit der erteilten Auskünfte und Infos | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 1,9 | 2,2 | ↗ | | | | | | |
| Verständlichkeit von Formularen | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | ——— | 2,1 | 2,6 | ↑ | | | | | | |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

-Kriterien (6) -Kundenbefragung-

| Kriterium | sehr zufrieden | | | | | | unzufrieden | | | | | | MW | | |
|--|-------------------------------|---|---|---|---|---|-------------------------------|---|---|---|---|---|------|------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 2010 | 2008 | Ten- denz |
| Auskunft über den Verfahrensstand | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 1,9 | 2,4 | ↑ |
| Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Problemlösung bzw. Bearbeitung des Anliegens | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 2,1 | 2,7 | ↑ |
| Bereitschaft zur Suche nach einer Lösung für ihr Problem | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 2,0 | 2,8 | ↑ |
| Transparenz der Abläufe / des Verfahrens | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 2,1 | 2,7 | ↑ |
| Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 1,7 | 2,1 | ↑ |
| Übernahme einer Gesamtverantwortung für ihr Anliegen | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | ----- ----- ----- ----- ----- | | | | | | 2,0 | 2,5 | ↑ |

Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung -Zusammenfassung-

- Im Rahmen der Eigen- und Fremdprüfungen wurden im Gesamtergebnis bislang immer sämtliche Kriterien eingehalten.
- Das Ergebnis der Ende 2010 durchgeführten Kundenbefragung ist mit einer Gesamtbewertung von 1,95 (Schulnote) sehr positiv.