

Allgemeine bzw. übergeordnete Dokumentationsanforderungen

Zum Nachweis der Einhaltung der “Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen” muss in den Kommunen ein Dokumentationssystem eingeführt werden.

Die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen muss enthalten:

- ⇒ dokumentierte Prüfverfahren, die die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen sicherstellen,
- ⇒ Dokumente bzw. Prüfprotokolle, die die Kommunen zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung ihrer Prüfverfahren benötigen und
- ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen.

Die Verantwortungen und Befugnisse der folgenden Aufgaben sind festzulegen:

- ⇒ Verantwortung für das Dokumentationssystem,
- ⇒ Lenkung des Dokumentationssystems,
- ⇒ Eigenüberwachung:
 - Festlegung von Prüfverfahren und Prüfintervallen,
 - Anwendung statistischer Methoden (Grundgesamtheit oder repräsentative Stichprobe [DIN ISO 2859-1]),
 - Geltungsbereich der einzelnen Prüfverfahren (relevante Verwaltungsverfahren bzw. Verwaltungsbereiche),
 - Verantwortung für die einzelnen Prüfverfahren,
 - Durchführung der einzelnen Prüfungen,
 - Dokumentation der Prüfungen,
- ⇒ interne Bewertung der Erfüllung der Gütekriterien,
- ⇒ Maßnahmen im Fall der Nichteinhaltung der erlaubten Abweichungen,
- ⇒ Dokumentation der ergriffenen Maßnahmen.

Geltungsbereich der Gütekriterien

Alle Unternehmen inklusive der Freiberufler (z. B.: Arzt [Privathaus mit integrierter Praxis], Apotheker, Rechtsanwalt, usw.) mit gewerblichen Hintergrund bzw. mit gewerblicher Nutzung.

Bei der Berechnung von Fristen wird der Eingangstag einer Anfrage, eines Antrages usw. nicht mitberechnet. (z. B. Eingang am 03.07.2006: Der Tag 1 ist der 04.07.2006).

a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners	
Anwendungsgebiet	<p>Die Kriterien gelten für <u>alle Verwaltungsverfahren</u>.</p> <p>Lediglich die Dokumentationspflichten werden auf die Verfahren der <u>Positivliste</u> eingeschränkt.</p> <p>Bei Verfahren der Positivliste sind <u>nur schriftliche oder per e-Mail eingegangene Anfragen</u> zu dokumentieren.</p>
Prüfverfahren	<p>In der Akte abgelegt oder in der EDV gespeichert, Telefonnotiz oder Anschreiben (per E-Mail oder Postweg). Eingangsdatum, Datum der Eingangsbestätigung und die Kommunikationsdaten des Ansprechpartners müssen eindeutig daraus hervorgehen.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Geltungsbereich/Anwendungsbereich des Gütekriteriums, ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B. Excel-Listen mit den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> - Adressat, - Aktenzeichen, - Eingangsdatum, - Ausgangsdatum.

b. Erste Information zum Verfahren	
Anwendungsgebiet	Siehe Gütekriterium a. Eine Eingangsbestätigung ist nicht erforderlich, wenn die Genehmigung innerhalb von 7 Tagen erteilt wird.
Prüfverfahren	In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche Mitteilung der Kommune an das Unternehmen. Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Ausgangsdatum und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.
Dokumentationsanforderungen	Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Geltungsbereich/Anwendungsbereich des Gütekriteriums, ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B. Excel-Listen mit den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> - Adressat, - Aktenzeichen, - Eingangsdatum, - Ausgangsdatum, - Zeitplan.

c. Besprechungen bei Unternehmen	
Anwendungsgebiet	§ 71 a VwVfG. Es wird nur geprüft, ob das Angebot gemacht wurde, nicht ob das Angebot eingehalten wurde.
Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser (siehe Kriterium k).
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen	
Anwendungsgebiet	<p>Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG).</p> <p>Beschränkung auf <u>Baugenehmigungsverfahren</u> gewerblicher Bauten.</p> <p><u>Bauanfragen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium d.</p> <p><u>Einbindung von Fachämtern:</u> Eine Vereinbarung mit anderen Fachämtern hinsichtlich der Bearbeitungsdauer wird empfohlen.</p> <p><u>Startpunkt der Prüfung:</u> Eingang des Bauantrags bei der (unteren) Bauaufsichtsbehörde. Die Bauaufsichtsbehörde ist „Herr des Verfahrens“. Danach gilt zuerst die 7-Tage Frist für das Gütekriterium b „Erste Informationen zum Verfahren“. Anschließend beginnt die Frist für dieses Kriterium.</p> <p><u>Fehlende Stellungnahmen Dritter</u> können nicht als Auszeit gewertet werden. Die Auszeiten sind abschließend in der Liste 2 zu Gütekriterium d^{*)} aufgezählt.</p> <p>Eine Kommune, die nicht Baugenehmigungsbehörde ist, muss das Kriterium nicht einhalten. Diese Sichtweise gilt für sämtliche Gütekriterien. Die Kommune muss nur diejenigen Gütekriterien einhalten, die im unmittelbaren Verantwortungsbereich der Kommune liegen. Dann allerdings liegen auch die Beteiligungen Dritter in ihrer Verantwortung (z. B. bei Schwerlasttransporte und Baugenehmigungen).</p>
Prüfverfahren	<p><u>Startpunkt der Prüfung:</u> Kommune teilt Antragsteller mit, dass ein bearbeitungsfähiger Bauantrag vorliegt (vgl. Anlage, Liste 1 der Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag); für die Mitteilung greift Kriterium "Erste Informationen zum Verfahren"; für Baden-Württemberg gilt Eingang bei der Baurechtsbehörde.</p> <p>„Auszeiten“: Definierte "Auszeit"-Tatbestände^{*)} erfassen die Situationen, in denen die Kommune den Antrag objektiv nicht weiterbearbeiten kann; diese "Auszeiten" führen zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist, die dem Antragsteller mitgeteilt wird.</p> <p><u>Endzeitpunkt der Prüfung:</u> Erteilung des Bescheides.</p>

d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen	
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren,⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B. Excel-Listen mit den Kriterien<ul style="list-style-type: none">- Aktenvorblatt (in Papierform bzw. elektronisch),- Übersichtslisten bzw. Gesamtlisten (Excel-Listen),- Eingang des Antrags,- Ausgang Gütekriterium b „Erste Informationen zum Verfahren“,- Aktenzeichen,- Auszeiten mit Begründung,- Datum der Erteilung des Bescheides. <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eines Baugenehmigungsmanagementsystems erfolgen.</p>

e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden.	
Anwendungsgebiet	<p>Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune. Nur die Kernverwaltung <u>ohne ausgegliederte Bereiche/Eigen-betriebe</u> fällt unter das Gütekriterium e.</p> <p>Das Gütekriterium gilt für alle Rechnungen, in denen der Rechnungssteller kein längeres Zahlungsziel auf der Rechnung vorgibt. Auch aufgrund anderer Rechtsvorschriften, wie z. B. <u>VOL und VOB</u>, vereinbarte Zahlungsziele gelten erst, wenn der Rechnungssteller diese auf der Rechnung eindeutig angibt.</p> <p>Gibt der Rechnungssteller auf der Rechnung ein <u>längeres Zahlungsziel als 15 Arbeitstage</u> vor, dann ist aber auch dieses einzuhalten und zu dokumentieren.</p> <p>Bei <u>kürzeren Zahlungszielen</u> gilt auch der Zielwert von 15 Arbeitstagen.</p>
Prüfverfahren	<p>Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adressat der Rechnung (Auftrag gebendes Amt/Fachbereich) ist nicht genannt. - Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig. In diesen Fällen wird dies dem Rechnungsteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann. - Der Rechnungsteller gibt ein längeres Zahlungsziel vor.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Geltungsbereich/Anwendungsbereich des Gütekriteriums, ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Rechnungseingang, - Fälligkeitsdatum, - Rechnungsausgang (Freigabe durch die [zentrale] Kasse[nstelle]). <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eingeführter Finanzmanagementsysteme erfolgen.</p>

f. Reaktion auf Beschwerden	
Anwendungsgebiet	<p>Von diesem Kriterium werden nicht erfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen, - "politische" Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete. <p>Eine <u>zentrale Beschwerdestelle</u> sollte eingerichtet werden. Auf diese wird im Verwaltungswegweiser verwiesen.</p>
Prüfverfahren	<p>Eingangsdatum der Beschwerde, Aktennachweis über einen Schriftverkehr oder eine Gesprächsnotiz. Die Reaktion auf die Beschwerde eines Unternehmers ist schnell und qualifiziert, wenn die Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird. In Ausnahmefällen ist die Reaktion dennoch als schnell und qualifiziert zu bewerten, wenn dem Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen erklärt wird, warum die Beschwerde nicht kurzfristig beantwortet werden kann und wann er eine verbindliche Auskunft erhält.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Eingang der Beschwerde, - Ausgang der Reaktion auf die Beschwerde, - Hinweis im Verwaltungswegweiser. <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eines intranet-basierten Beschwerdenmanagementsystems erfolgen.</p>

g. Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen	
Anwendungsgebiet	<p>Qualifizierte und plausible Flächenanfragen. Qualifizierte Reaktion. Aussagekräftiges Angebot.</p> <p>Die Kreise leiten in der Regel die Anfragen an die Gemeinden weiter.</p> <p><u>Kompensationsflächen</u> fallen nicht unter das Gütekriterium g.</p>
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Eingang der Anfrage, - Datum der Weiterleitung an die Gemeinden, - Ausgang der Reaktion auf die Anfrage.

h. Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwersttransporten	
Anwendungsgebiet	<p>Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind. Der „Herr des Verfahrens“ ist die genehmigende Stelle (siehe Gütekriterium d).</p> <p>Nur <u>prüffähige Anträge</u> fallen unter das Gütekriterium h.</p> <p>Im Falle der Antragstellung für einen Transportzeitraum gilt nicht der Beginn des Zeitraumes als Transport. Es wird erwartet, dass der Antragsteller den Antrag konkretisiert.</p>
Prüfverfahren	Zeitpunkt des Transports, Datum der Erteilung der Genehmigung.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenzeichen, - Eingang des Antrags, - Datum der Erteilung der Genehmigung, - Datum des Transports.

i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen	
Anwendungsgebiet	Nur Klagen Dritter fallen unter das Gütekriterium i.
Prüfverfahren	Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.
Dokumentationsanforderungen	Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens, ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien), ⇒ Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Gesamtzahl der Baugenehmigungen, - Zahl der erfolgreichen Klagen Dritter.

j. Reaktionszeit auf Anrufe und E-Mails	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse.
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.
Prüfgröße (neu)	<p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert wird und dass Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanordnung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen.</p> <p>Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden können.</p>

k. Verwaltungswegweiser	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	Internetbesuch der Homepage, Anforderung des gedruckten Wegweisers.
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

I. Lotse für Existenzgründer	
Anwendungsgebiet	---
Prüfverfahren	Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.
Dokumentationsanforderungen	Hinweis im Verwaltungswegweiser.

m. Kundenzufriedenheit	
Anwendungsgebiet	<p>Die gemäß der RAL Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung kann in Eigenverantwortung der Kommune durchgeführt werden. Diese Vorgehensweise für eine Unternehmensbefragung vor der ersten Fremdüberwachung wurde einvernehmlich auf der Mitgliederversammlung der Gütegemeinschaft am 19.09.06 in Neuss als mögliche Alternative zur Befragung durch ein externes Institut vereinbart.</p> <p>Eine Kundenbefragung muss vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt werden.</p> <p>Die Kundenbefragung muss folgende Kriterien erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwendung der Muster-Erhebungsbögen zur Unternehmensbefragung (Liste 3 der RAL Güte- und Prüfbestimmungen^{*)}), • Nachweis von mindestens 50 Rückläufern aus der Befragung. <p>Eine Überprüfung der Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse hinsichtlich der Umsetzung der Maßnahmen, die aus der Kundenzufriedenheitsanalyse resultieren, erfolgt bei der zweiten Fremdüberwachung.</p>
Prüfverfahren	<p>Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, mindestens jedoch alle zwei Jahre, ob wichtige Anforderungen der mittelständischen Unternehmen von der Kommunalverwaltung auch in der konkreten Wahrnehmung der Kunden erfüllt werden. Die Anforderungen/Inhalte ergeben sich aus dem Fragenkatalog (Liste 3 Muster-Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung). Die Befragung wird durch ein von der Gütegemeinschaft beauftragtes externes Institut durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.</p>
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Verantwortung für das Prüfverfahren, ⇒ Verantwortung für die Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse. ⇒ Aufzeichnungen über die eingeleiteten Maßnahmen basierend auf den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsanalyse.

**Dokumentationsanforderungen zum Nachweis der
Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für
mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen**



Essen, den 15.05.2008

gez. O. Janson-Mundel

TÜV NORD CERT GmbH

Mitgeltende Unterlagen:

^{*)} RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen,
Ausgabe September 2006