

Vorlageart:	Beschlussvorlage
Federführung:	Dezernat 0 / Strategische Planung
Verantwortung:	Herr Florack, Herr Güldenzopf, Herr Tsalastras, Herr Jehn, Herr Dr. Palotz, Herr Schranz

Serviceversprechen für die Oberhausener Wirtschaft

Beratungsfolge

12.06.2024	Wirtschafts- und Digitalisierungsausschuss	Vorberatung
01.07.2024	Rat der Stadt	Beschlussfassung

Beschlussvorschlag

1. Der Rat der Stadt nimmt den aktuellen Sachstandsbericht zum Masterplan Wirtschaft Projekt „zertifiziert wirtschaftsfreundlich“ zur Kenntnis und beschließt das „Serviceversprechen für die Wirtschaft“ in der beigefügten Fassung und beauftragt die Verwaltung, wirksame Maßnahmen zur Einhaltung einzuführen.
2. Der Rat der Stadt beauftragt die Verwaltung ferner damit, die Vorbereitungen zur Zertifizierung mit dem RAL-Gütesiegel „mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ fortzuführen und die entsprechenden organisatorischen Untersuchungen und Vorkehrungen zu treffen.
3. Dem Wirtschafts- und Digitalisierungsausschuss wird in regelmäßigen Abständen berichtet.

Bezug

B/17/3829-01 – Masterplan Wirtschaft Oberhausen – Version 2.0

M/17/4367-01 – Sachstandsbericht „Masterplan Wirtschaft“

Konsequenzen

Drucksache hat keine finanziellen Konsequenzen

Drucksache hat keine klimatischen Konsequenzen

Sachverhalt

1 Mit Beschluss des Masterplan Wirtschaft – Version 2.0 hat die Verwaltung auch mit der
2 Umsetzung der Maßnahme „zertifiziert wirtschaftsfreundlich“ begonnen. Dazu wurden die
3 betroffenen (Fach-)Bereiche eingebunden, der Kontakt zur Gütegemeinschaft und mit
4 anderen Kommunen im Zertifizierungsprozess aufgenommen. Das Projekt bietet das
5 **Potenzial**, die besonders wirtschaftsrelevanten Verwaltungsverfahren zu identifizieren und
6 zu effizienteren Verfahren zu gelangen. Um die Zertifizierung erfolgreich umsetzen zu
7 können, ist eine enge Mitwirkung der verschiedenen Bereiche zwingend erforderlich. Das
8 Serviceversprechen wird nach Verabschiedung öffentlichkeitswirksam und transparent
9 gegenüber den Unternehmen kommuniziert.

10
11 Im Folgenden soll der aktuelle Sachstand und der Vorschlag zum weiteren Vorgehen
12 erläutert werden.

Hintergrund: RAL-Zertifizierung

14 Das RAL-Gütesiegel „mittelstandorientierte Kommunalverwaltung“ umfasst insgesamt **14**
15 **Gütekriterien**, die sich in Serviceversprechen (ohne Dokumentationspflicht) und
16 Gütekriterien mit Dokumentationspflicht untergliedern. Die Einhaltung der Gütekriterien wird
17 alle zwei, nach wiederholt-erfolgreicher Zertifizierung alle drei Jahre, durch einen externen
18 Dienstleister überprüft. Die Mitgliedschaft in der Gütegemeinschaft wird mit einem
19 Jahresbeitrag von 3.000 Euro (erstmalig in voller Höhe im dritten Jahr der Mitgliedschaft
20 fällig) zzgl. der externen Prüfung (ca. 5.000 Euro) veranschlagt.

23 Aktuell sind neun von 14 Gütekriterien bereits eingehalten und im Serviceversprechen
24 verankert, drei können mittelfristig realisiert werden und zwei mit größeren Anstrengungen.
25 In den meisten Fällen fehlen derzeit noch die Dokumentationsmöglichkeiten, die
26 idealerweise durch Einbindung in die verwendeten Fachanwendungen abzuwickeln sind. Die
27 folgende Übersicht zeigt, **welche Gütekriterien derzeit erfüllt werden können und ob**
28 **diese bereits durch das Serviceversprechen abgebildet sind:**

RAL-Gütekriterium	Kurzfassung	Serviceversprechen
a) Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners	Eingangsbestätigung von Anträgen und Anfragen sowie Nennung eines Ansprechpartners innerhalb von 3 Arbeitstagen	nicht enthalten
b) Erste Informationen zum Verfahren	Erste Informationen zum Verfahren innerhalb von 7 Arbeitstagen	Bearbeitungszeit von max. 10 Arbeitstagen
c) Besprechungen bei Unternehmen	Besprechungen bei Unternehmen innerhalb von 5 Arbeitstagen	enthalten
d) Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen	Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben – maximal 40 Arbeitstage	Bearbeitungszeit von max. 80 Arbeitstagen
e) Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden	Der Unternehmer kann sicher sein, dass er 15 Tage nach dem Eingang seiner Rechnung sein Geld erhält. Das gibt ihm finanzielle Planungssicherheit und verbessert seine Liquidität.	derzeit nicht enthalten
f) Reaktion auf Beschwerden	Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmens innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen	enthalten
g) Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen	Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen – maximal 5 Arbeitstage	enthalten
h) Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten	Bearbeitung der Genehmigung von Schwertransporten rechtzeitig vor Transportbeginn	derzeit nicht enthalten
i) Verlässlichkeit der Baugenehmigungen	Verlässlichkeit der Baugenehmigungen – angestrebt sind: 0 erfolgreiche Widersprüche oder Klagen Dritter	enthalten
j) Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails	Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails von maximal 1 Arbeitstag	enthalten
k) Verwaltungswegweiser	Verwaltungswegweiser als Sofortinformation	enthalten
l) Lotse für Existenzgründer	Lotse für Existenzgründer	enthalten
m) Kundenzufriedenheit	Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung alle 2 Jahre	enthalten
n) Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform	Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform mindestens einmal alle 2 Jahre	enthalten
		Bau- und Planungsberatung
		Digitaler Service
		Investitionen fördern

Die Übersicht zeigt, dass viele „weiche Faktoren“ bereits heute erfüllt werden: Die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner wird durch „one-stop-shop“-Lösungen (etwa in der Bauordnung) sowie das Serviceportal und den Verwaltungswegweiser erleichtert. Die Kundenzufriedenheit wird seit Mai 2024 auf vielen Bescheiden systematisch abgefragt. Die Reaktions- und Bearbeitungszeiten liegen nach erster Auswertung in vielen Bereichen bereits im geforderten Rahmen.

Erfolgskritisch sind für die Zertifizierung vor allem folgende Aspekte:

- Flächendeckende Beschreibung der zertifizierungsrelevanten Prozesse, Einführung von Dokumentationssystemen und ggf. Prozessoptimierung zur Qualitätssicherung im Rahmen der Zertifizierung, dies betrifft insbesondere die Gütekriterien b), d) und e);
- Reduzierung der Bearbeitungszeiten: Die derzeitigen Digitalisierungsprozesse (E-Akte, digitaler Bauantrag) haben potenziell erhebliche Auswirkungen auf die Bearbeitungszeit. Gleichwohl sollte die Überprüfung der Abläufe (insb. Umläufe von Stellungnahmen, Anhörungen) forciert werden;
- Analyse der Zahlungsabwicklung, auch unter Berücksichtigung von SBO/WBO;
- Vereinheitlichung des externen Auftretts der Verwaltung (automatische Eingangsbestätigung, Verwendung von Funktionsmail und zentralen Telefonnummern).

Die Bearbeitung dieser offenen Stellen ist mit Aufwand verbunden, hat aber langfristig das Potenzial, die Verwaltung insgesamt mittelstandsorientierter aufzustellen und damit den Wirtschaftsstandort zu stärken. Die Effizienz von Verwaltungsverfahren trägt nachweislich zur Stärkung der Wirtschaft bei.

Zur Durchführung der notwendigen Prozessanalysen ist ggf. externe Unterstützung notwendig.

Serviceversprechen

Als **Meilenstein zur Zertifizierung** hat die Verwaltung ein Oberhausener Serviceversprechen entwickelt, dass den bereits heute guten Service darstellt und wichtige Elemente der künftigen Zertifizierung beinhaltet. Das Serviceversprechen macht damit bereits transparent, auf welchen Weg sich die Verwaltung begibt und worauf sich Unternehmen verlassen dürfen.

Weiteres Vorgehen

Die Prozessanalysen und Dokumentationssysteme sollen als Grundlage für die Zertifizierung (Ende 2025) im nächsten Schritt vorangetrieben werden.

Anlage/n

1 - Oberhausener_Serviceversprechen_Wirtschaft_fin

2 - Gütekriterien Mittelstandsorientierte-Kommunalverwaltung-RAL-GZ-981-Ausgabe-12.18_2.-Auflage-1