

Auftraggeber:	<b>Stadtverwaltung Eisenach</b>		
Anschrift:	Markt 22, 99817 Eisenach		
Auditbeauftragte(r):	Herr Hartlep		
Dokumentation:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der RAL Gütekriterien für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen, Stand 15.04.2015.</li> <li>• Vereinbarung über die Einhaltung und Umsetzung der RAL Gütekriterien für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen zwischen der Stadt Eisenach und der Gründer- und Innovationszentrum Stedtfeld GmbH (GIS), vom 15.04.2015</li> </ul>		
Geltungsbereich:	Alle Ämter der Stadtverwaltung Eisenach und Gründer- und Innovationszentrum Stedtfeld GmbH (GIS)		
Standard:	RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen - November 2010, Stand Juni 2016		
Ausschlüsse:	keine		
Auditart:	2. Fremdüberwachung	Auditdatum:	05. - 07.12.2016
Auditleiter:	Stefanie Zechner	Überwachungszeitraum:	01.11.2014 - 31.10.16
Auditor(en):	-	Audittage vor Ort:	2,0 Tg / 16 Std
Auftrags-Nr.:	8000463829	Anzahl Mitarbeiter:	
ZA:	35186830	Auditsprache:	Deutsch

## 1 Zusammenfassende Bewertung

Die Überprüfung der Unterlagen und die Durchführung der Fremdüberwachung führen zusammenfassend zu folgendem Ergebnis:

Anforderungen	Auditiert	Zielwert eingehalten	Abweichung in %	Bewertung
<b>Allgemeine Anforderungen</b>				
Dokumentation	X			2
Aufgaben und Befugnisse	X			1
Eigenüberwachung	X			2
<b>Gütekriterien</b>				
a)	X	Ja	0%	1
b)	X	Ja	0,26%	2
c)	X	Ja	0%	1
d)	X	Ja	5,45%	1
e)	X	Ja	4,71%	2
f)	X	Ja	0%	2
g)	X	Ja	8,0%	2
h)	X	Ja	0%	1
i)	X	Ja	0%	1
j)	X	Ja	0%	1
k)	X	Ja	0%	1
l)	X	Ja	0%	1
m)	X	Ja	0%	2
n)	X	Ja	0%	1

**Auditiert:** x = auditiertes Gütekriterium; **Bewertung:** 1 = erfüllt/ohne Abweichung; 2 = grundsätzlich erfüllt/Verbesserungspotenzial; 3 = nicht erfüllt/Abweichung; n. z. = nicht zutreffend/Ausschluss.

Die Fremdüberwachung hat Stichprobencharakter. Die Auditorin hat die Stichprobe hinsichtlich der zu auditierenden Gütekriterien repräsentativ gestaltet. Trotzdem könnten Abweichungen vorhanden sein, die bei diesem Audit nicht festgestellt wurden, die aber zu einem späteren Zeitpunkt (z. B. bei der nächsten Fremdüberwachung) erkannt werden können.

Die Auditorin empfiehlt der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V., der Stadt Eisenach das Recht zu verleihen, das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung weiter zu führen.



## **2 Fremdüberwachung**

### **2.1 Zielsetzung, Auditgrundlage und Vorgehensweise**

Die TÜV NORD CERT GmbH wurde von der Stadt Eisenach beauftragt, im Rahmen der Fremdüberwachung festzustellen, ob die in den RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen – November 2010, Ausgabe Juni 2016, gestellten Forderungen an ein Dokumentationssystem erfüllt werden.

Ziel der Fremdüberwachung war die Aufrechterhaltung des RAL Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung.

Die Grundlagen der Fremdüberwachung waren folgende Dokumente:

- RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen - November 2010, Stand Juni 2016,
- Dienstweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der RAL Gütekriterien für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen mit Gültigkeit ab 15.04.2015 (inkl. mit geltender Unterlagen),
- amtsspezifische Monatsberichte der dokumentationspflichtigen Gütekriterien der Monate August, September und Oktober 2014,
- amtsspezifische Falldokumentation der dokumentationspflichtigen Gütekriterien,
- Verwaltungswegweiser (veröffentlicht auf [www.eisenach.de](http://www.eisenach.de)),
- Erhebungsbogen und Rückläufer der Unternehmensbefragung 2016,
- Bericht der Stadt Eisenach über das Ergebnis der Eigenüberwachung, Stand 02.12.2016,
- Organigramm der Stadtverwaltung Eisenach (Stand: 01.09.2016).

Die Auditorin konnte die oben genannten Unterlagen im erforderlichen Umfang einsehen (siehe handschriftliche Aufzeichnungen). Durch Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Stadtverwaltung Eisenach konnte die Auditorin stichprobenweise die Anwendung der Dokumentationsanforderungen in der Praxis überprüfen.

### **2.2 Geltungsbereich**

Die Eigenüberwachung bezieht sich auf die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen in allen Dienststellen der Stadtverwaltung Eisenach einschließlich des optimierten Regiebetriebes (Amt für Tiefbau- und Grünflächen).

### **2.3 Darstellung der Stadt Eisenach**

Die Wartburgstadt Eisenach, mit ihren mehr als 42.000 Einwohnern, ist das wirtschaftliche Zentrum Westthüringens. Zahlreiche renommierte Industrieunternehmen wie Bosch, Opel, BMW, Truck Lite, Benteler, Emitec, Rege Motorenteile oder Deckel Maho sind in Eisenach und der Wartburgregion angesiedelt. Sie prägen den Standort neben einem dichten Netz kleiner und mittlerer Unternehmen. Eisenach ist der größte Industriestandort in Westthüringen mit einer sehr hohen Industriedichte. Die Stadt nimmt mit 136 Industriebeschäftigten bezogen auf 1.000 Einwohner einen Spitzenplatz in der Bundesrepublik ein. Mit rund 3,3 Milliarden Euro Industrieumsatz sind Eisenach und die Wartburgregion unangefochtene Spitzenreiter im Freistaat Thüringen. Zudem verfügt die Stadt mit der Berufsakademie über eine wirtschaftsnahe höhere Bildungseinrichtung, die sich regen Zuspruchs erfreut. Es ist das Zusammenspiel von Tradition und Moderne, von Kultur, Natur und innovativer Technik, die das besondere Flair der Stadt ausmachen. Eisenach hat sich zu einem wirtschaftlichen

und touristischen Zentrum im Freistaat Thüringen entwickelt. Die Förderung des Mittelstands ist entscheidend für die wirtschaftliche, touristische und soziale Entwicklung Eisenachs. Daher wollen wir unsere Dienstleistungen stärker auf kleine und mittlere Unternehmen zuschneiden und lange Entscheidungswege abbauen. Eine schnelle, kompetente und zuverlässige Stadtverwaltung ist somit für uns ein klarer Standortvorteil.

Eisenach ist seit dem 1. Januar 1998 kreisfreie Stadt. Die Stadt steht allerdings wegen der fehlenden Struktur- und Funktionalreform im Freistaat Thüringen vor großen strukturellen Herausforderungen.

Mit dem RAL Gütezeichen "Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung" verfolgen die Stadt Eisenach das Ziel, den mittelständischen Industrie-, Dienstleistungs- und Handwerksunternehmen mehr Service und verlässliche Rahmenbedingungen zu bieten. Dabei wird zugleich auf die Optimierung der mittelstandsrelevanten Verwaltungsprozesse abgezielt. Vor diesem Hintergrund ist die Stadt Eisenach im September 2014 der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V. beigetreten.

Der Hauptanwendungsbereich der RAL Gütekriterien liegt bei folgenden Organisationseinheiten:

Dezernat I	Dezernat III
Amt 20 - Finanzverwaltung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abt. 20.3 - Stadtkasse</li> </ul>	Amt 61 – Amt für Stadtentwicklung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abt. 61.3 - Nachhaltigkeit und Wirtschaftsförderung</li> </ul>
Amt 32 – Ordnungsamt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abt. 32.1 - Sicherheit, Ordnung und Gewerbe</li> <li>• Abt. 32.5 - Straßenverkehr</li> </ul>	Amt 63 – Bau- und Umweltamt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abt. 63.1 - Bauordnung</li> <li>• Abt. 63.2 - Umwelt</li> </ul>
	Amt 67 – Amt für Tiefbau und Grünflächen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abt. 67.1 - Zentralabteilung</li> <li>• Abt. 67.2 - Tiefbau</li> <li>• Abt. 67.3 - Infrastrukturmanagement</li> <li>• Abt. 67.4 - Gebäudemanagement</li> </ul>

Zudem berühren einige Gütekriterien (z.B. e, f und j) alle Abteilungen, die zur Einhaltung der jeweiligen Zielwerte über die Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach verpflichtet sind.

### 3 Ergebnis

Beim Audit zur 2ten Fremdüberwachung wurde **eine Abweichung** (Überschreitung der erlaubten Abweichung des Zielwertes) festgestellt. Die erlaubte Abweichung – bezogen auf den Überwachungszeitraum 01.11.2014 – 31.10.2016 wurde beim Gütekriterium m (Kundenbefragung) überschritten. Diese Abweichungen wurden seitens der Verwaltung durch Korrekturmaßnahmen abgestellt und durch die Auditorin im Rahmen eines Nachaudits via remoter Dokumentenprüfung innerhalb des dreimonatigen Fremdüberwachungszeitraums verifiziert.

Hinweise und Verbesserungspotenziale sind im Abschnitt 8 aufgelistet.

## 4 Dokumentationssystem

Das Dokumentationssystem, bestehend aus:

- der Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandorientierte Kommunalverwaltungen bei der Stadt Eisenach (RAL Dokumentations- und Managementsystem der Stadt Eisenach) inklusive vier Anlagen,
- Formblatt “Nachweisblatt RAL-Güterkriterien” zur amtsspezifischen Falldokumentation der dokumentationspflichtigen Gütekriterien,
- Formblatt “RAL Zertifizierung” der Abt. 63.1, Bauordnung, zur amtsspezifischen Falldokumentation der dokumentationspflichtigen Gütekriterien b und d,
- Arbeitsanweisung “RAL-Dokumentation” bzgl. Gütekriterium e (Stand 14.08.2014)

ist bei der Stadtverwaltung (in allen relevanten Abteilungen) eingeführt.

Die Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandorientierte Kommunalverwaltungen vom 01.05.2014 wurde überarbeitet und trat am 15.04.2015 in Kraft. Sie wurde an alle Mitarbeiter/-innen per E-Mail am 09.09.2016 versandt.

Im internen Netzwerk der Stadtverwaltung Eisenach (Laufwerke G bzw. I) sind sämtliche Informationen zum RAL-Gütezeichen hinterlegt.

## 5 Aufgaben und Befugnisse

Die Mitarbeiter/-innen der Stadt Eisenach wurden durch eine Mitarbeiterversammlung und durch die Amts- und Abteilungsleiter fortlaufend über das RAL-Gütezeichen informiert. Zusätzlich arbeiteten in der RAL Projektgruppe Vertreter/innen aus allen Dezernaten. Die Projektgruppe hat regelmäßig Rücksprachen mit den Amts – und Abteilungsleitern/innen geführt.

Die Aufgaben und Befugnisse im Rahmen der Einhaltung und Dokumentation der Gütekriterien sind in der Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach geregelt. Bestandteil der o.g. Dienstanweisung sind Festlegungen zu:

- dem personellen und sachlichen Geltungsbereich
- dem Anwendungsbereich
- der Verantwortung und Befugnis für die Einhaltung, Umsetzung und Dokumentation der einzelnen Gütekriterien
- den Dokumentationspflichten
- den einzelnen Gütekriterien

Die Verantwortung für das Dokumentationssystem mit den folgenden Aufgaben liegt beim Projektbeauftragten für die RAL Zertifizierung (Abteilung 61.3 – Nachhaltigkeit und Wirtschaftsförderung):

- Lenkung des Dokumentationssystems,
- Zusammenführung der amtsspezifischen Monatsberichte bzgl. der dokumentationspflichtigen Gütekriterien,
- Erstellung eines jährlichen Gesamtberichts über die Einhaltung der Gütekriterien und dessen Übermittlung an die Oberbürgermeisterin zur Kenntnisnahme,
- Durchführung und Dokumentation von Maßnahmen der umfassenden Eigenüberwachung (Internes Audit),
- Erarbeitung von Maßnahmen zur Verbesserung sowie deren Umsetzungs- und Wirksamkeitskontrolle in Absprache mit den Dezernats- und Amtsleitungen.

## 6 Eigenüberwachung

Zum Zeitpunkt der Fremdüberwachung lag der Bericht über die quantitative Eigenüberwachung mit dem Stand vom 02.12.2016 vor. Der Überwachungszeitraum für die einzelnen Gütekriterien, der in dieser Fremdüberwachung überprüft wurde, umfasst den Zeitraum 01.11.2014 bis 31.10.2016.

Eine Dokumentation von durchgeführten internen Audits, unter Berücksichtigung des AQL-Stichprobenverfahren nach DIN ISO 2859, bezogen auf alle dokumentationspflichtigen Gütekriterien und involvierten Organisationseinheiten lag nicht vor.

## 7 Gütekriterien

### 7.a Eingangsbestätigung und Nennungen eines Ansprechpartners

Über den auf der Homepage (<http://www.eisenach.de> > Wirtschaft > Wirtschaftsstandort > Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert die Stadtverwaltung Eisenach das Leistungsversprechen "Auf Ihre Anfrage bzw. Ihren Antrag erhalten Sie spätestens drei Tage nach Eingang bei der Stadtverwaltung eine Rückmeldung (Eingangsbestätigung). Sie gibt Ihnen Auskunft, wer Ihr persönlicher Ansprechpartner ist sowie wie und wann dieser erreichbar ist."

Mit der Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen existiert eine interne Handlungsanweisung, welche alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Eisenach zur entsprechenden Einhaltung dieses Gütekriteriums verpflichtet.

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium nachweislich eingehalten.**

### 7.b Erste Informationen zum Verfahren

Für das Gütekriterium b kommen die in der Positivliste genannten und im Zuständigkeitsbereich der Stadtverwaltung liegenden Verwaltungsverfahren zur Anwendung. Die Überwachung der Einhaltung des Gütekriteriums b erfolgt in den Ämtern 32, 63 und 67 mit Hilfe von Excel-Listen.

	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
Amt 32	2.081	4 + 1*	0,24%
Amt 63	138	0	0%
Amt 67	47	0 + 1*	2,13%
<b>Gesamt</b>	<b>2.266</b>	<b>6</b>	<b>0,26%</b>

\*siehe 8.2 – Gütekriterium b

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium b nachweislich eingehalten.**

### 7.c Besprechungen bei Unternehmen

Über den auf der Homepage (<http://www.eisenach.de> > Wirtschaft > Wirtschaftsstandort > Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert die Stadtverwaltung Eisenach das Leistungsversprechen: „Sollten Sie Fragen oder Schwierigkeiten bei Genehmigungsverfahren oder anderen Verwaltungsverfahren haben, sichern wir Ihnen innerhalb von fünf Arbeitstagen einen Besprechungstermin zu. Befindet sich Ihr Unternehmen in Eisenach oder der näheren Umgebung, gerne auch in Ihren Räumlichkeiten.“

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium c nachweislich eingehalten.**

### 7.d Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

Im Überwachungszeitraum sind der Abteilung 63.1 insgesamt 55 Anträge abschließend bearbeitet worden.

abgeschlossene Verfahren	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
insgesamt	55	3	5,45%

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium d nachweislich eingehalten.**

### 7.e Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden

Alle mittelbewirtschaftenden Ämter der Stadtverwaltung Eisenach (mit Ausnahme des Rechnungsprüfungsamtes) sind zur Einhaltung und Dokumentation dieses Gütekriteriums verpflichtet. Die Dokumentation erfolgt mittels der Haushaltssoftware H&H proDoppik, mit Ausnahme des Amtes 67. In den Ämtern wird das Fälligkeitsdatum angegeben und das rechtzeitige Eingehen der Auszahlungsanordnung bei der Stadtkasse sichergestellt. Die Stadtkasse ist für die Buchung zur angegebenen Fälligkeit verantwortlich und archiviert die Rechnungen.

Im Amt 67 erfolgt die Dokumentation des Gütekriteriums e mittels der Buchhaltungssoftware „Sage New Classic Line 2014“ und des excelbasierten Rechnungseingangsbuchs, wodurch im Vergleich zur o.g. Dokumentation eine deutlich transparentere Darstellung der Einhaltung der RAL-MKV-Frist gegeben ist.

Die monatliche Überwachung und Meldung zur Einhaltung des Gütekriteriums e erfolgt durch die jeweiligen Ämter.

	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
01.11.2014 – 31.10.2016	44.642	2.102 + 1*	4,71%

\*siehe 8.2 – Gütekriterium e

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium e nachweislich eingehalten.**



### 7.f Reaktion auf Beschwerden

Im Überwachungszeitraum waren keine Beschwerden von Unternehmen im Sinne dieses Kriteriums zu verzeichnen.

	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
01.11.2014 - 31.10.2016	7 (- 2 + 2)*	0	0%

\*siehe 8.2 – Gütekriterium f

**Gütekriterium f wurde damit nachweislich eingehalten.**

### 7.g Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen

Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen werden durch das Amt 61 in Kooperation mit der GIS - Gründer- und Innovationszentrum Stedtfeld GmbH bearbeitet. Für die Dokumentation aller Flächenanfragen wird das EDV-System KWIS verwendet. Die RAL spezifische Dokumentation erfolgt durch Sammlung aller relevanten Schriftstücke (E-Mail-Ausdruck, Handschriftliche Notiz) im händischem Ordner durch das Amt 61. Aus der Dokumentation werden Datum und Zeitpunkt der qualifizierten Anfrage und der Abgabe des Angebots bzw. Absage nachgehalten.

	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
01.11.2014 - 31.10.2016	26 – 1*	0 + 2*	8,0%

\*siehe 8.2 – Gütekriterium g

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium g nachweislich eingehalten.**

### 7.h Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

Im Überwachungszeitraum wurden keine Anträge auf Schwerlasttransportgenehmigung von Transportunternehmen gestellt.

	Anzahl Fälle	Anzahl Abweichungen	Prozentuale Abweichung
01.11.2014 - 31.10.2016	0	0	0%

**Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium nachweislich eingehalten.**

### 7.i Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

Im Überwachungszeitraum sind drei Widersprüche bzw. Klagen Dritter gegen gewerbliche Vorhaben eingegangen, welche während des Überwachungszeitraums als offene Verfahren anzusehen sind.

	Anzahl erfolgreicher Widersprüche / Klagen Dritter	Anzahl Baugenehmigungen	Prozentuale Abweichung
01.11.2014 - 31.10.2016	0	55	0,00%

**Das Gütekriterium i wurde nachweislich eingehalten.**



## **7.j Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails**

Über den auf der Homepage (<http://www.eisenach.de> > Wirtschaft > Wirtschaftsstandort > Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert die Stadtverwaltung Eisenach das Leistungsversprechen: “ Wenn Sie sich mit einem Anruf oder einer E-Mail an die Stadtverwaltung Eisenach wenden, erhalten Sie spätestens am Folgetag einen Rückruf oder eine Antwortmail.”.

Mit der Dienstanweisung Nr. 154/2014 der Stadtverwaltung Eisenach zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen existiert eine interne Handlungsanweisung, welche alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Eisenach zur entsprechenden Einhaltung dieses Gütekriteriums verpflichtet. Darüber hinaus besteht mit der Dienstanweisung 156/2014 Nutzung des Abwesenheitsassistenten/Abwesenheitsnotiz in Outlook (Stand 01.12.2014) eine ergänzende interne Handlungsanweisung.

In der Kundenzufriedenheitsbefragung im Zeitraum von 09/2016 - 12/2016 wurde die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter im Durchschnitt mit 1,75 (n=50) und die Zufriedenheit mit der Schnelligkeit des Rückrufs bzw. Antwortmail im Durchschnitt mit 1,68 (n=28) durch die Befragungsteilnehmer bewertet.

**Das Gütekriterium j wurde nachweislich eingehalten.**

## **7.k Verwaltungswegweiser**

Über die Homepage (<http://www.eisenach.de> > Wirtschaft > Wirtschaftsstandort > Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung) kommuniziert die Stadtverwaltung Eisenach den Verwaltungswegweiser.

Von den entsprechend dieses Kriteriums erforderlichen 14 Inhalten finden sich alle neun thematischen Ansprechpartner inkl. Kontaktdaten, die zwei Zusagen hinsichtlich der Bearbeitung von Anträgen bzgl. Großraum- und Schwerlasttransporten sowie die drei explizit geforderten Serviceversprechen im Verwaltungswegweiser wieder.

**Das Gütekriterium k wurde nachweislich eingehalten.**

## **7.l Lotse für Existenzgründer**

Die Abteilung 61.3 – Nachhaltigkeit und Wirtschaftsförderung - und die GIS - Gründer- und Innovationszentrum Stedtfeld GmbH - sind Anlaufstelle bzw. Ansprechpartner für Existenzgründer. Sie übernehmen die Aufgabe Existenzgründer durch die kommunale Verwaltung zu führen und Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern bereits zustellen und zu vermitteln. Die Rolle des Lotsen für Existenzgründung nimmt Herr Hartlep (Abteilungsleiter 61.3) wahr. Ein entsprechender Hinweis findet sich im Verwaltungswegweiser wieder.

**Das Gütekriterium l wurde nachweislich eingehalten.**

## **7.m Kundenzufriedenheit**

Die im Zeitraum 01.08.2014 – 31.10.2014 durchgeführte Kundenbefragung wurde im Nachgang der ersten Fremdüberwachung ausgewertet und als Ergebnisbericht am 02.06.2015 veröffentlicht.

Seit dem 06.09.2016 erfolgt die 2te Kundenbefragung, in dessen Rahmen Unternehmer mit aktiven Kontakt zu den Ämtern 32, 61, 63 oder 67 durch diese angeschrieben bzw. persönlich zur Teilnahme an der Unternehmerbefragung aufgefordert wurden. Die schriftliche Unternehmerbefragung erfolgte entsprechend des RAL-Musterfragebogens (Liste 4 der RAL-MKV- Güte- und Prüfbestimmungen).

Zum Zeitpunkt der vor Ort Fremdüberwachung lagen 32 Rückläufer der geforderten 50 Rückläufer vor. Eine Ergebnisauswertung und ggfs. Ableitung von Maßnahmen war nicht nachweisbar. Damit gilt das Gütekriterium m bezogen auf den Überwachungszeitraum als nicht eingehalten.

Seitens der Auditorin wurde bis zum 15.01.2017 eine Nachbesserung eingeräumt, welche fristgerecht am 13.01.2017 durch die Auditorin verifiziert werden konnte.

## **7. n Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform**

Die Stadt Eisenach bietet Unternehmen im Rahmen regelmäßiger Veranstaltungen mit dem Titel "Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin" die Möglichkeit spezifische Themen zu diskutieren sowie Lob, Anregungen und Kritik zu äußern.

Im Überwachungszeitraum wurden u.a. folgende Informationsveranstaltungen im Sinne des Gütekriteriums durchgeführt

- 5. Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin am 17.05.2015 zum Thema „Ansielung einer privaten Fachhochschule“
- 6. Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin am 24.08.2015 zum Thema Änderungen der gesetzlichen Grundlagen zur Sonn- und Feiertagsarbeit in Thüringen,
- 7. Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin am 09.11.2015 zum Thema „Praktika und betriebliche Tätigkeiten für Asylbewerber“
- 8. Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin am 17.06.2016 zu den Themen „2017 – Reformationsjubiläum und 117. Deutsche Wandertag – Herausforderungen und Chancen für eine Stadt und Region“ und „Einführung des KWIS Job Modules – Karrierechancen in der Region“ sowie Etablierung eines Masterstudienangebotes – automotiv – an der Dualen Hochschule Gera - Eisenach
- 9. Industriestammtisch der Oberbürgermeisterin am 29.11.2016 mit Impulsvortrag und Diskussion zu den Themen „Krankenstand auf 2% senken“ – „Fehlzeiten reduzieren als gemeinsames Ziel“ – „Mitarbeiter motivieren“

Nachweise zu den Veranstaltungen in Form von Einladungen, Presseberichten und Protokollen lagen beim Audittermin vor.

**Das Gütekriterium n wurde nachweislich eingehalten.**

## 8 Empfehlungen und Verbesserungspotenziale zum Dokumentationssystem

### 8.1. Zu den allgemeinen und übergeordneten Anforderungen:

#### 8.1.1. Dokumentation:

- ↪ Die in den E-Mail Signaturen verwendete Aussage „Die Stadt Eisenach wurde am 26.01.2015 vom TÜV Nord als „RAL Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ zertifiziert.“ ist redaktionell abzuändern, da die TÜV NORD CERT GmbH die Fremdüberwachung durchführt, jedoch nicht die Zertifizierung.

#### 8.1.2. Aufgaben und Befugnisse:

#### 8.1.3. Eigenüberwachung:

- ↪ Die quantitativen Monatsmeldungen der involvierten Organisationseinheiten sollten kontinuierlich als Gesamtübersicht (z.B. via Exceltabelle) zusammengefasst werden. Im Sinne eines ganzheitlichen Monitoringsystems könnten hierdurch einerseits frühzeitig tendenzielle Zielwertüberschreitungen erkannt und ggfs. entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden. Andererseits könnte damit auch der Prozess der jährlich zu erstellenden Eigenüberwachungsberichte effizienter gestaltet werden.
- ↪ Im Rahmen der Eigenüberwachung sollten neben der quantitativen Überwachung der Zielwerteinhaltung auch qualitative Überprüfungen vor Ort bei den involvierten Organisationseinheiten (interne Auditierung) durchgeführt werden.  
Es wird in diesem Zusammenhang empfohlen, eine standardisierte Dokumentation der internen Auditierung (z.B. Checklisten) vorzunehmen und im Rahmen der internen Audits statistische Methoden, wie das AQL-Stichprobenverfahren gemäß DIN ISO 2859-1, anzuwenden. Um die Unabhängigkeit und den innerbetrieblichen Erfahrungsaustausch zu fördern, sollte die interne Auditierung durch die Mitglieder des RAL Projektteam erfolgen.
- ↪ Im Rahmen der Fremdüberwachung zeigten sich im Amt 32.1 bei den quantitativen Monatsmeldungen einige Unstimmigkeiten und Qualitätsdefizite. So enthält beispielsweise die *Monatsmeldung August 2016* die Aussage, dass 102 Beschwerden im Sinne des Gütekriteriums f eingegangen sind, welches sich erst während der Fremdüberwachung als fehlerhaft rausstellte. Bei der *Monatsmeldung April 2015* wurden 2 Beschwerden im Sinne des Gütekriteriums f bei der Gesamtfallzahl dem Gütekriterium b zugeordnet, welches sich ebenfalls erst bei der Fremdüberwachung als fehlerhaft rausstellte. Auch zeigte sich am Beispiel der *Monatsmeldung September 2015*, dass ein offensichtlich verfristetes Verfahren gemäß Gütekriterium b, nicht als Abweichung in der Monatsmeldung ausgewiesen worden ist (siehe auch Absatz 8.2 - Gütekriterium b).  
  
Exemplarisch an diesem Beispiel wird darauf hingewiesen, dass durch alle Verantwortlichen vor Einstellung der Monatsmeldungen in die RAL Dokumentation eine gewisse Achtsamkeit und Plausibilitätsprüfung vorgenommen werden sollte.

## 8.2. Gütekriterien:

### Zum Gütekriterium b – Erste Information zum Verfahren

- ↪ Bei den gesichteten Stichproben im Amt 32.1 zeigte sich, dass:
- anstelle des Eingangsdatums in der Verwaltung, dass Antragsdatum in der Exceltabelle dokumentiert wurde (z.B. Aktenzeichen 2016/0115).
  - bei den Verfahren Aktenzeichen 32.1/32.58/2016-0087 und 36.05.03/7/15 sowie 32.1/32.58/2015-0060 die versandten Schreiben zur Erstinformation nicht vollständig adäquat mit den Vorgaben des Gütekriteriums b sind. In den Schriftstücken zur Ersten Information sind Angaben zur bearbeitungsfähigen Vollständigkeit und die Zusage, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden, eindeutiger für den Antragssteller zu kommunizieren.
  - das Verfahren Aktenzeichen 36.05.03/7/15 durch das Amt als fristgerecht gewertet worden ist, obwohl tatsächlich eine nichtfristgerechte Erste Information zum Verfahren innerhalb von 7 AT kommuniziert worden ist. Vor diesem Hintergrund wird dieses Verfahren durch die Auditorin als Abweichung gewertet.
  - Genehmigungsverfahren zur Speerfristverkürzung dokumentiert werden, obwohl diese kein Verfahren entsprechend der Positivliste (Liste 5 der RAL GMKe.V. Güte- & Prüfbestimmungen) darstellen. Vor dem Hintergrund, dass die Genehmigungsverfahren zur Speerfristverkürzung ca. 60% aller durch das Amt dokumentierten RAL GMKe.V. Verfahren repräsentieren, sollte die Fortführung dieser Vorgehensweise durch die Organisation geprüft werden.
- ↪ Bei den gesichteten Stichproben im Amt 63.1 zeigte sich, dass den Verfahren Aktenzeichen 2014-01130 und 2015-00276 die versandten Schreiben zur Erstinformation nicht vollständig adäquat mit den Vorgaben des Gütekriteriums b sind. In den Schriftstücken zur Ersten Information sind Angaben zur bearbeitungsfähigen Vollständigkeit und die Angaben zur weiteren zeitlichen Vorgehensweise, eindeutiger für den Antragssteller zu kommunizieren.
- ↪ Bei den gesichteten Stichproben im Amt 67 zeigte sich, dass entsprechend der amtspezifischen Dokumentation das Verfahren „Re Nr. 160102 mit Eingang am 12.02.2016 und Schreiben zur Erstinformation vom 14.03.2016 eine Abweichung im Sinne des Gütekriterium b darstellt, welches sich nicht in der Monatsmeldung widerspiegelt. Vor diesem Hintergrund wird dieses Verfahren von der Auditorin als Abweichung gewertet.

### **Zum Gütekriterium e – Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen**

- ↵ In den Fachamtsspezifischen Exceltabellen (z.B. Amt 61 und Amt 40) sollte automatisiert die Einhaltung der fristgerechten Zahlung unter Berücksichtigung der Nettoarbeits-tagformel berechnet werden bzw. eine eindeutige Kennzeichnung der Fristeinhaltung erfolgen.
- ↵ Bei den eingesehenen Stichproben im Amt 61 zeigte sich, dass:
  - anstelle des Eingangsdatums in der Verwaltung, dass Eingangsdatum im Fachamt in der Exceltabelle dokumentiert wurde (z.B. HülNr.: 160004 aus 10/2016).
  - die in der Exceltabelle nachgehaltene Fälligkeitsdaten, nicht mit den Angaben auf der Rechnung oder der 15 AT-Frist übereinstimmte (z.B. HülNr.: 1600005 + 1600090 aus 10/2016 sowie 1500004 aus 03/2015)
  - zwei amtsspezifische Rechnung (HülNr.: 1500003 + 150004 aus 03/2015) während der Fremdüberwachung im Fachamt nicht vorgelegt werden konnten und beim Amt 20 (Finanzwirtschaft) nachvollzogen werden mussten. Dieses hat zu vermeidbaren Mehraufwänden während der Fremdüberwachung geführt.
- ↵ Bei den eingesehenen Stichproben im Amt 40.1 zeigte sich, dass:
  - anstelle des Eingangsdatums in der Verwaltung, dass Eingangsdatum im Fachamt in der Exceltabelle dokumentiert wurde (z.B. HülNr.: 1500039 + 1500032 aus 08/2015).
  - die Rechnung mit HülNr.: 1500039 aus 08/2015 durch das Amt als fristgerecht gewertet worden ist, obwohl tatsächlich eine nichtfristgerechte Zahlung vorliegt. Diese Rechnung wird seitens der Auditorin als Abweichung gewertet.
- ↵ Bei den eingesehenen Stichproben im Amt 63 zeigte sich, dass bei der Berechnung der fristgerechten Zahlung steht das Zahlungsdatum und nicht das amtsinterne Anordnungsdatum verwendet werden muss.
- ↵ Bei den eingesehenen Stichproben im Amt 32.5 zeigte sich, dass amtsspezifische Rechnung (HülNr.: 160009 aus 08/2016 und HülNr.: 150011 + 150006 aus 07/2015 sowie HülNr.: 150002 und 150001 aus 01/2015) während der Fremdüberwachung im Fachamt nicht vorgelegt werden konnten und beim Amt 20 (Finanzwirtschaft) nachvollzogen werden mussten. Dieses hat zu vermeidbaren Mehraufwänden während der Fremdüberwachung geführt.
- ↵ Seitens der Organisation sollte geprüft werden, ob die Auswertung der Einhaltung des Gütekriteriums e zentral durch das Amt 20 – Finanzwirtschaft erfolgen sollte (wie es Status quo in fast allen Mitgliedskommunen ist), um hierdurch zeitliche Ressourcen im Sinne einer gesamtorganisatorischen Betrachtung einzusparen. Eine Ausweitung des Anwendungsbereichs auf alle Rechnungen sollte in diesem Zusammenhang geprüft werden.

### **Zum Gütekriterium f – Reaktion auf Beschwerden**

- ↵ Bei den gesichteten Stichproben im Amt 32.1 zeigte sich, dass zwei Beschwerden von Privatpersonen dokumentiert wurden, obwohl diese nicht dokumentationspflichtig im Sinne der RAL Güte- & Prüfbestimmungen sind.

### **Zum Gütekriterium g – Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen**

- ↪ Im Rahmen der Fremdüberwachung zeigte sich, dass die Nachweisführung durch die Amtsleitung 61.1 hinsichtlich der dokumentierten „qualifizierten Reaktion auf Flächenanfragen“ bei folgenden Stichproben nicht möglich war:
  - „November 2014 \_ Ansiedelung von FA Sconto SB DER Möbelmarkt“ mit Eingang am 04.11.2016 und
  - „April 2015, Nr. 1 \_Flächengesuch für Solarpark“ mit Eingang 23.04.2015.Vor diesem Hintergrund werden diese beiden Verfahren durch die Auditorin als Abweichung im Sinne des Gütekriteriums gewertet.
- ↪ Die dokumentierte Flächenanfrage Nr. 1 aus März 2015 (UKA Meißen Projektentwicklung) stellt keine qualifizierte Flächenanfrage im Sinne des Gütekriteriums dar und wird vor diesem Hintergrund durch die Auditorin von der Grundgesamtheit abgezogen.

### **Zum Gütekriterium m – Kundenbefragung**

- ↪ Seitens der Verwaltung sollte geprüft werden, ob eine kontinuierliche Kundenbefragung direkt im Nachgang eines Unternehmenskontaktes (z.B. Versand des Bescheides) die Rückmeldungsbereitschaft und Aussagefähigkeit der befragten Unternehmer erhöhen könnte.
- ↪ Im Rahmen nächster Kundenbefragung sollte ermittelt werden, wo und weshalb sich die Unternehmer bei der Stadt Eisenach beschwert haben, um hierdurch systematisch die Beschwerdegründe, Beschwerdeartikulationsorte bzw. Gründen der Nichtartikulation analysieren zu können.

## **9 Hinweise zur nächsten Fremdüberwachung**

Bei der nächsten Fremdüberwachung werden die Hinweise und Verbesserungspotenziale aus der diesjährigen Fremdüberwachung wieder aufgegriffen. Die nächste Fremdüberwachung ist geplant für Dezember 2018 und wird voraussichtlich durch die TÜV NORD Auditorin Frau Stefanie Zechner (szechner@tuev-nord.de | Tel.: 040 – 8557 2975) durchgeführt.

Der Termin ist rechtzeitig mit der TÜV NORD CERT GmbH abzustimmen.

Hamburg, 16.01.2017

*Stefanie Zechner*

---