



Auftraggeber:	Gemeinde Nümbrecht		
Anschrift:	Hauptstrasse 16, 51588 Nümbrecht		
Auditbeauftragte(r):	Frau Berz		
Dokumentation:	Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ – Anforderungen an die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen bei der Gemeinde Nümbrecht, Stand 01.07.2009		
Geltungsbereich:	Gemeinde Nümbrecht		
Standard:	RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen, Ausgabe September 2006		
Ausschlüsse:			
Auditart:	Fremdüberwachung	Auditdatum:	27.10.2009
Auditleiter:	Fr. Günther	Trainee/Experte:	----
Auditor(en):	-----	Audittage vor Ort:	1
Auftrags-Nr.:	8000374923	Anzahl Mitarbeiter (Kernverwaltung):	Ca. 55
Anzahl der Schichten:	1	Auditsprache:	Deutsch

### 1 Zusammenfassende Bewertung

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

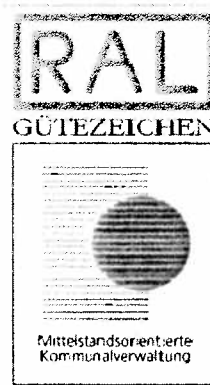
Anforderungen	Auditiert	Zielwert eingehalten	Abweichung in %	Bewertung
<b>Allgemeine Anforderungen</b>				
Dokumentation	X	---	---	2
Aufgaben und Befugnisse	X	---	---	1
Eigenüberwachung	X	---	---	2
<b>Gütekriterien</b>				
a)	X	ja	0,0	1
b)	X	ja	0,0	2
c)	X	ja	0,0	1
d)	n.z.	---	---	---
e)	X	ja	9,44	2
f)	X	ja	0,0	1
g)	X	ja	0,0	1
h) Zielwert 1	n.z.	---	---	---
h) Zielwert 2	n.z.	---	---	---
i)	n.z.	---	---	---
j)	X	ja	0,0	1
k)	X	ja	0,0	1
l)	X	ja	0,0	1
m)	X	ja	0,0	2

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

	<b>Bericht über die Fremdüberwachung</b> – Gemeinde Nümbrecht –	
---	--	---

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 Gemeinde Nümbrecht das Recht zu verleihen, das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung zu führen.



## **2 Fremdüberwachung**

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

Die TÜV NORD CERT GmbH wurde von der Gemeinde Nümbrecht beauftragt, im Rahmen der Fremdüberwachung festzustellen, ob die in den RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen, Ausgabe September 2006, gestellten Forderungen an ein Dokumentationssystem erfüllt werden.

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

Die Grundlagen der Fremdüberwachung waren:

- RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen, Ausgabe September 2006,
- Positivliste der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V. vom 08.09.06,
- Dokumentationsanforderungen der TÜV NORD CERT GmbH vom 15.05.08
- Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung – Anforderungen an die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen bei der Gemeinde Nümbrecht, Stand 01.12.2009, inklusive der mitgeltenden Unterlagen

- Organigramm der Gemeindeverwaltung Nümbrecht
- Dienstanweisung zur Reaktionszeit auf Anrufe und E-Mails Stand 16.07.2009

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

## 2.2 Geltungsbereich

Die Fremdüberwachung bezieht sich auf die Einhaltung der RAL Güte- und Prüfbestimmungen in der Gemeindeverwaltung Nümbrecht einschließlich dem Bauhof..

## 2.3 Darstellung der Gemeindeverwaltung Nümbrecht

Die Gemeinde Nümbrecht versteht sich als mittelstandfreundliche Kommune. Weit gefächert ist das Spektrum, von dem die kleinen, mittleren und größeren Unternehmen der Gemeinde leben. Die gesunde Handels- und Industriestruktur bildet eine solide Grundlage für eine positive langfristige Entwicklung.

Die Gemeinde Nümbrecht ist Mitglied der Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e.V.“. Durch die Einführung der RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen verspricht sich die Gemeinde Nümbrecht eine qualitative Verbesserung ihres Services für Unternehmerinnen und Unternehmer, Freiberufler eingeschlossen.

Der Hauptanwendungsbereich des RAL Gütezeichens liegt in folgenden Fachbereichen:

- FB 2 Amt 20 Kämmerei
- FB 3 Amt 60 Bauamt
- Amt 32 Ordnungsamt

Darüber hinaus sind alle Fachbereiche der Stadtverwaltung von einigen Gütekriterien berührt und zur Einhaltung der jeweiligen Zielwerte verpflichtet, z.B. Gütekriterium e.

## 3 Ergebnis

Bei dieser Fremdüberwachung wurden **keine Abweichungen** (Überschreitung der erlaubten Abweichung des Zielwertes) festgestellt. Die erlaubte Abweichung – bezogen auf den Überwachungszeitraum 01.07.09 – 30.09.09 wurde bei keinem der Gütekriterien überschritten.

Hinweise und Verbesserungspotenziale sind im Abschnitt 8 und 9 aufgelistet.

#### **4 Dokumentationssystem**

Das Dokumentationssystem, bestehend aus

- der Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung – Anforderungen an die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen bei der Gemeinde Nümbrecht, Stand 01.07.2009,
- der Tabelle des Amtes 32 zur Erfassung und Auswertung der Verwaltungsverfahren gemäß den Gütekriterien a bis m,
- der SAP-Finanzsoftware zur Erfassung der Rechnungsläufe sowie Excel-Tabellen zur Auswertung in der Kämmerei gemäß Gütekriterium e,
- der Gesamtauswertung des Erhebungsbogens zur Unternehmerbefragung gemäß Gütekriterium m

ist in allen Fachbereichen eingeführt.

Die Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung – Anforderungen an die Dokumentation zur Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen bei der Gemeinde Nümbrecht inkl. der mitgeltenden Unterlagen sind mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommuniziert worden. Die Dienstanweisung trat am 01.07.2009 in Kraft und wurde zum 01.12.09 überarbeitet.

#### **5 Aufgaben und Befugnisse**

Die Aufgaben und Befugnisse im Rahmen der Einhaltung und Dokumentation der Gütekriterien sind im Organigramm sowie in der Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung geregelt.

Bestandteil der Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung sind Festlegungen zu

- Geltungsbereich der einzelnen Prüfverfahren,
- Verantwortung für die einzelnen Prüfverfahren,
- Dokumentation der Prüfungen,
- interne Bewertung der Erfüllung der Gütekriterien,
- Aufbewahrungsfristen.

Die Verantwortung für die Lenkung des Dokumentationssystems liegt bei der Leiterin des Arbeitskreises RAL, Frau Berz oder ihrer Vertretung im Amt.

Zur Lenkung des Dokumentationssystems und zur Durchführung der Eigenüberwachung wurde ein Arbeitskreis, bestehend aus Vertretern aller Fachbereiche der Stadtverwaltung eingerichtet. Unter Leitung von Frau Berz finden mindestens vier Mal im Jahr Treffen des Arbeitskreises statt. Im Rahmen dieser Treffen erfolgt die Eigenüberüberwachung. Wird die Nichteinhaltung der Kriterien festgestellt, trifft der

Arbeitskreis Entscheidungen über zu treffende Maßnahmen und überwacht deren Einhaltung. Das Ergebnisprotokoll ist dem Bürgermeister vorzulegen.

## 6 Eigenüberwachung

Mit Datum vom 30. September 2009 lag der 1. Eigenüberwachungsbericht für das RAL-Gütezeichen der Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ bei der Gemeinde Nümbrecht vor. Der Überwachungszeitraum für die einzelnen Gütekriterien lag zwischen dem 01.07.09 und 30.09.09 und schließt insgesamt drei Monate ein. Die Eigenüberwachung umfasst für sämtliche Gütekriterien die Grundgesamtheit aller Fälle bzw. Verfahren. Im Rahmen der Eigenüberwachung wurden einzelne Vorgänge stichprobenweise überprüft.

## 7 Gütekriterien

### 7.a Eingangsbestätigung und Nennungen eines Ansprechpartners

Das Gütekriterium a kommt im Fachbereich 2, Amt 20 Kämmerei und im Ordnungsamt zur Anwendung. Hierbei handelt es sich schwerpunktmäßig um Verwaltungsverfahren gemäß GewO und GastG. Die sonstigen in der Positivliste festgelegten Verwaltungsverfahren – insbesondere gemäß PersBefG, StVO, LWG und WHG – liegen nicht in der Verantwortung der Gemeindeverwaltung, sondern in der Verantwortung des OBK.

Im 1. Überwachungszeitraum ist in den Fachbereichen kein Verfahren gemäß der Positivliste zum Gütekriterium a eingegangen. In allen dokumentierten Fällen ist das Kriterium b „Erste Informationen zum Verfahren“ zur Anwendung gekommen. Bei persönlicher Vorsprache bei der zuständigen Sachbearbeiterinnen / beim zuständigen Sachbearbeiter wurde auf eine schriftliche Eingangsbestätigung verzichtet.



Das Verfahren ist für die Fälle entbehrlich, in denen das Kriterium b zur Anwendung kommt, die gestellten Anforderungen wurden mit Kriterium b erfüllt.

### 7.b Erste Informationen zum Verfahren

Für das Gütekriterium b kommen die gleichen Verwaltungsverfahren wie beim Gütekriterium a zur Anwendung. Die Dokumentation erfolgt in Tabellen, die von den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der genannten Fachbereiche geführt werden.

Im 1. Überwachungszeitraum sind 8 Anträge gemäß der Positivliste zum Gütekriterium b eingegangen. Der Zielwert wurde bei keinem Antrag überschritten.

Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium b nachweislich eingehalten.

	<b>Bericht über die Fremdüberwachung</b> – Gemeinde Nümbrecht –	
---	--	---

### **7.c Besprechungen bei Unternehmen**

Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von fünf Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen.

### **7.d Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen**

Die Bearbeitung von Baugenehmigungsanträgen erfolgt bei der Kreisverwaltung des Oberbergischen Kreises, das Kriterium ist für die Gemeinde Nümbrecht nicht anwendbar. Die Überwachung der Einhaltung des Prüfkriteriums und die Dokumentation erfolgt ausschließlich bei der Kreisverwaltung, Untere Bauaufsichtsbehörde.

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

In der Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung ist das Verfahren zur Erfassung und Auswertung des Gütekriteriums e im Bereich der Gemeindeverwaltung geregelt. Die Erfassung der Buchungsvorgänge für die Stadtverwaltung erfolgt mittels der SAP-Finanzsoftware für das kommunale Finanzwesen (Rechnungseingangsdatum [Feld „Belegkopftext“], Ausgleich). Zur Auswertung werden die Daten in eine Excel-Datei exportiert. Verantwortlich für die Eingabe der Daten, die Auswertung sowie Dokumentation ist der Fachbereich 2, Kämmererei.

Im 1. Überwachungszeitraum wurden insgesamt 1621 Buchungsvorgänge erfasst und entsprechend den Anforderungen des Gütekriteriums e ausgewertet. Eine Prüfung, ob eine Rechnung unter die genannten Ausschlusskriterien fällt (z.B. längeres Zahlungsziel), erfolgt nur, wenn die erlaubte Abweichung überschritten ist.

Die Abweichung im Überwachungszeitraum betrug 9,4 % Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium e nachweislich eingehalten.

### **7.f Reaktion auf Beschwerden**

Die zentrale Beschwerdestelle ist beim Bürgermeister eingerichtet. Im Verwaltungswegweiser ist ein entsprechender Hinweis veröffentlicht. Die Dokumentation der Fälle wird separat gesammelt.

Im Überwachungszeitraum waren keine allgemeinen Beschwerden oder Dienstaufsichtsbeschwerden von kleinen und mittelständischen Unternehmen im Sinne dieses Kriteriums zu verzeichnen.

Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium f nachweislich eingehalten.

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

Die der Gemeinde gehörenden Gewerbeflächen werden durch den Fachbereich 2, Kämmerei vermarktet. Der Schriftverkehr zu den Flächenanfragen wird zentral in der Kämmerei abgelegt. Die schriftlichen und mündlichen Anfragen werden in einer Tabelle dokumentiert.

Im Überwachungszeitraum waren keine Flächenanfragen zu verzeichnen. Eine Abweichung vom Gütekriterium lag nicht vor. Im Überwachungszeitraum wurde das Gütekriterium g nachweislich eingehalten.

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

Da die Gemeinde Nümbrecht nicht selbst Straßenverkehrsbehörde ist, wird die Einhaltung des Gütekriteriums nicht überwacht. Die Zuständigkeit liegt beim Oberbergischen Kreis in Gummersbach. Die Überwachung der Einhaltung des Prüfkriteriums und die Dokumentation erfolgt ausschließlich bei der Kreisverwaltung.

### **7.i Verlässlichkeit der Baugenehmigungen**

Die Überwachung dieses Gütekriterium erfolgt ausschließlich durch den OBK (siehe Gütekriterium d).

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

Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe und E-Mails reagiert wird und dem Unternehmen eine Antwortmail zugesandt bzw. mit dem Unternehmen durch einen Rückruf in Kontakt getreten wird.

In der Dienstanweisung zum RAL-Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung sind die Anforderungen an das Gütekriterium j, d.h. die Erreichbarkeit der Beschäftigten der Stadtverwaltung am Arbeitsplatz, festgelegt. Auf die Pflichten zur Behandlung elektronischer Post und zur Telekommunikation wird durch eine weitere interne Dienstanweisung hingewiesen.

### **7.k Verwaltungswegweiser**

Der Verwaltungswegweiser ist im Internet unter <http://www.nuembrecht.de> eingestellt. Er enthält die nach dem Gütekriterium k erforderlichen Inhalte und weist den Unternehmen den Weg zur richtigen Ansprechpartnerin bzw. zum richtigen Ansprechpartner.

## **7.1 Lotse für Existenzgründer**

Der Kämmerer nimmt die Lotsenfunktion für Existenzgründer wahr. Ein entsprechender Hinweis ist im Verwaltungswegweiser enthalten. Auf der Internetseite der Gemeinde Nümbrecht sind zudem weitere Informationen zur Existenzgründung eingestellt, insbesondere über das Netzwerk „Go-NRW“

## **7.m Kundenzufriedenheit**

Die gemäß der RAL Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung wurde in Eigenverantwortung der Gemeinde Nümbrecht durch die Leiterin des Arbeitskreises RAL durchgeführt. 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. Da die Beauftragung des externen Instituts für die Durchführung der Unternehmensbefragung durch die Gütegemeinschaft bisher noch nicht erfolgte, jedoch die Mitgliedskommunen kurz- bis mittelfristig die Fremdüberwachung anstreben, ermöglicht diese Vorgehensweise die Erfüllung des Gütekriteriums m und somit die Fremdüberwachung. Voraussetzungen für die Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse durch die Kommunen sind

- die Verwendung der Muster-Erhebungsbögen zur Unternehmensbefragung (Liste 3 der RAL Güte- und Prüfbestimmungen),
- Auswertung von mindestens 50 Rückläufern aus der Befragung.



Die Gemeinde Nümbrecht hat im Juli / August 2009 insgesamt 456 Unternehmen gebeten, einen Fragebogen auszufüllen und an die Gemeinde zurückzusenden. Zum Zeitpunkt der Fremdüberwachung lagen 91 Rückmeldungen vor. Die Auswertung der Rückläufer liegt vor und ist Bestandteil des Berichts vom 30. September 2009 über die Eigenüberwachung. Das Ergebnis der Kundenbefragung ergab eine hohe Zufriedenheit bei den befragten Unternehmen. Aktueller Handlungsbedarf zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit als Ergebnis der Befragung wurde bisher auf Grund der Kommunalwahl und Wechsel des Bürgermeisters noch nicht identifiziert. Eine genauere Betrachtung der Ergebnisse zur Identifikation von möglichen Schwachstellen soll noch erfolgen. Etwaig abzuleitende Maßnahmen werden bei der nächsten Fremdüberwachung im Jahr 2011 überprüft.

Die Gemeinde Nümbrecht erfüllt nachweislich das Gütekriterium m.

## **8 Stärken des Dokumentationssystems**

- Geschäftsprozessorientierter Ansatz:
  - Praxisgerechtes Dokumentationssystem mit transparenter, klar strukturierter Aufbau- und Ablauforganisation.



	<b>Bericht über die Fremdüberwachung</b> – Gemeinde Nümbrecht –	
---	--	---

- Praktizierte kontinuierliche Geschäftsprozessoptimierung im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen für Unternehmen.
- Nachweislich hohe bis sehr hohe Kundenzufriedenheit
- Nutzung eines modernen kommunalen Finanzmanagement (SAP-Finanzsoftware) im Bereich der Stadtverwaltung für die Auswertung sämtlicher Buchungsvorgänge gemäß dem Gütekriterium e.

## 9 Empfehlungen und Verbesserungspotenziale zum Dokumentationssystem

### Dokumentationsanforderungen:

- Dokumentation:
  - Es sollte generell festgelegt werden, welche Maßnahmen im Fall von Abweichungen getroffen werden.
  - Das Organigramm der Gemeinde sollte auf die nächste Ebene ausgeweitet werden.

### Eigenüberwachung:



- Zur besseren Übersicht sollten in der Excel Tabelle alle Gütekriterien dargestellt werden, auch wenn bisher noch keine entsprechenden Anfragen vorliegen.
- Die Treffen des Arbeitskreises sollten auf einen vierteljährlichen Rhythmus ausgeweitet werden, um eine laufende Überwachung der Gütekriterien zu gewährleisten.
- Der Bürgermeister sollte die Ergebnisse des Arbeitskreises bewerten.
- In den Protokollen des Arbeitskreises sollten die Ergebnisse der Einhaltung aller Gütekriterien dargestellt werden.

### Gütekriterium b:

- Bei der Weiterleitung von Anträgen an die Zuständigkeiten des Kreises sollten die Verantwortlichkeiten für die Einhaltung des Gütekriteriums geklärt werden.

### Gütekriterium e:

- In das SAP System können die Ausschlußkriterien für Gütekriterium e eingearbeitet werden.

	<b>Bericht über die Fremdüberwachung</b> – Gemeinde Nümbrecht –	
---	--	---

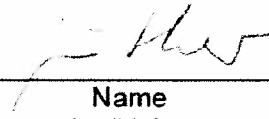
Gütekriterium m:

- Die Grenzen für die Festlegung von Maßnahmen bei den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsmessung sollten dargestellt und Maßnahmen künftig zeitnah ergriffen werden.

**10 Hinweise zur nächsten Fremdüberwachung**

Bei der nächsten Fremdüberwachung werden die Hinweise und Verbesserungspotenziale aus der Fremdüberwachung 2009 wieder aufgegriffen. Die nächste Fremdüberwachung ist geplant für Oktober 2011; der Termin wird rechtzeitig mit der Gemeinde abgestimmt.

Essen, 08.01.2010




---

Name  
Auditleiter