

Vorlage Nr. 384/23

Betreff: **Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung - Service-Versprechen der Stadt Rheine**

Status: öffentlich

Beratungsfolge

| | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------|
| Haupt-, Digital- und Finanzausschuss | 21.11.2023 | Berichterstattung durch: | Herrn Dr. Lüttmann |
| Rat der Stadt Rheine | 05.12.2023 | Berichterstattung durch: | Herrn Dr. Lüttmann |

Betroffenes Leitprojekt/Betroffenes Produkt

| | |
|---------|---------------|
| Produkt | alle Produkte |
|---------|---------------|

Finanzielle Auswirkungen

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input checked="" type="checkbox"/> Nein | | |
| <input type="checkbox"/> einmalig | <input type="checkbox"/> jährlich | <input type="checkbox"/> einmalig + jährlich | |
| Ergebnisplan | | Investitionsplan | |
| Erträge | € | Einzahlungen | € |
| Aufwendungen | € | Auszahlungen | € |
| Verminderung Eigenkapital | € | Eigenanteil | € |
| Finanzierung gesichert | | | |
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein | | |
| durch | | | |
| <input type="checkbox"/> | Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt | | |
| <input type="checkbox"/> | sonstiges (siehe Begründung) | | |

Beschlussvorschlag/Empfehlung:

Der Haupt-, Digital- und Finanzausschuss der Stadt Rheine empfiehlt dem Rat der Stadt Rheine folgenden Beschluss zu fassen:

Der Rat der Stadt Rheine beschließt, ab dem 1. Januar 2024 das „Service-Versprechen der Stadt Rheine“ umzusetzen. Ein Anschluss an die RAL-Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ erfolgt nicht.

Begründung:

Auf den Antrag der Fraktionen von CDU und FDP vom 20. Oktober 2021 sowie die Vorlagen 600/21 und 338/22 wird verwiesen. Der Rat hat in seiner Sitzung am 27. September 2022 beschlossen, dass die Stadt Rheine sich der RAL-Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ zum 1. Januar 2024 nur dann anschließt, wenn bis dahin die Stadtverwaltung kein eigenes Konzept, was an diesem Beispiel angelehnt ist, umgesetzt hat.

Die Arbeitsgruppe „Mittelstand“ hat dem Auftrag des Rates folgend ein eigenes und individuell auf die Stadt Rheine zugeschnittenes Konzept erstellt, welches sich an den RAL-Gütekriterien orientiert.

In dieses Konzept sind auch die Ergebnisse der Verbände-Umfrage, die die EWG für Rheine mbH im Januar und Februar 2023 durchgeführt hat, eingeflossen.

Im Rahmen der Verbändebefragung wurden Gespräche mit der IHK Nordwestfalen, der Kreishandwerkerschaft Steinfurt Warendorf, der DEHOGA Westfalen, der Wirtschaftsvereinigung Steinfurt (wvs) und dem Bundesverband der Mittelständischen Wirtschaft (BVMW) geführt. In diesen Gesprächen wurde die hohe Bedeutung des Themas „Mittelstandsfreundlichkeit“ für die Wirtschaft bestätigt. Gleichzeitig wurde deutlich, dass für die Unternehmen das tatsächliche Handeln der Mitarbeitenden in der Verwaltung wichtig ist. Auch anhand von Beispielen wurden Punkte genannt, die von den Unternehmen positiv wahrgenommen wurden, aber auch von Abläufen berichtet, die kritisch gesehen wurden.

Als wichtig für eine Mittelstandsfreundlichkeit wurden insbesondere folgende Punkte genannt:

- Erreichbarkeit der Mitarbeitenden
- Zuständigkeiten und Transparenz der Abläufe
- Verbindlichkeit der Auskünfte und Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse
- Lösungsorientierung und Pragmatismus

Für die Entwicklung entsprechender Service-Versprechen wurden insbesondere die Themenfelder aufgegriffen, die ein gewisses Maß an Regelbarkeit / Überprüfbarkeit aufweisen. Um die Umsetzung der Service-Versprechen zu evaluieren, ist für Ende 2024 / Anfang 2025 eine Unternehmensbefragung durch die EWG für Rheine mbH zu diesem Thema vorgesehen.

Das hier erarbeitete „Service-Versprechen“ ist als Selbstverpflichtung der Stadt Rheine zu den o. g. Punkten zu verstehen. Anders als beim RAL-Gütezeichen wird hierdurch erheblich weniger finanzieller, organisatorischer wie auch personeller Aufwand verursacht. Auf umfangreiche Berichterstattungen, aufwändige Statistiken und kostenpflichtige Mitgliedschaft und Vor-

Ort-Überprüfungen kann aufgrund der individuell für Rheine vorgeschlagenen Regelungen verzichtet werden. Hiervon profitieren nicht nur mittelständische Unternehmen, sondern – vor allem durch die Versprechen 1 bis 5 – alle Bürger/-innen der Stadt Rheine. Die Service-Versprechen 6 bis 8 zielen insbesondere auf die (mittelständischen) Unternehmen ab. Sie sind nachstehend aufgelistet.

Service-Versprechen der Stadt Rheine

Die Stadt Rheine sieht sich als Dienstleister und orientiert sich an den Vorgaben des RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“. Im Rahmen einer Selbstverpflichtung gibt die Stadtverwaltung nicht nur mittelständischen Unternehmen, sondern darüber hinaus allen Einwohnern und Einwohnerinnen der Stadt Rheine folgende Serviceversprechen:

1. Wir sind für Sie erreichbar.

Sie erreichen die Stadtverwaltung von Mo. – Do. 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Fr. 8:30 – 12:00 Uhr. Die Wirtschaftsförderung/EWG erreichen Sie Mo. – Fr. von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr.

Bei Anrufen, die nicht direkt entgegengenommen werden können, erhalten Sie in der Regel spätestens am nächsten Arbeitstag einen Rückruf. Auf E-Mails erhalten sie zeitnah, spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen eine Rückmeldung.

2. Unsere Homepage bietet verständliche, übersichtliche und vollständige Informationen (Verwaltungswegweiser)

Regelmäßige Schulungen der zuständigen Mitarbeiter/-innen stellen sicher, dass die Homepage der Stadt aktuell, übersichtlich und verständlich aufgebaut ist.

Sollten Informationen nicht ausreichend vorhanden oder Suchbegriffe nicht zu finden sein, können Sie uns gerne eine Rückmeldung geben, damit die Homepage stetig verbessert wird. *(geplant: Link zur Ideen-Börse –Startseite–)*

3. Wir wollen Ihre Rückmeldung

Geben Sie uns Ihre Rückmeldung: Lob, Anregungen und Kritik nehmen wir gerne entgegen. *(geplant: Link zur Ideen-Börse –Startseite–)*

Auf Beschwerden reagieren wir innerhalb von drei Arbeitstagen. Innerhalb dieser Frist erhalten Sie zumindest eine qualifizierte Zwischennachricht.

Bei Bauanträgen haben sie die Möglichkeit, uns Ihre Rückmeldung über eine Kurzumfrage mitzuteilen. Sie finden einen entsprechenden QR-Code auf Ihrem Bescheid.

4. Rechnungen werden zeitnah gezahlt

Rechnungen werden innerhalb des Zahlungsziels bzw. innerhalb von 15 Arbeitstagen gezahlt, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen:

- Rechnungseingang digital an buchhaltung@rheine.de
- Rechnung enthält Angaben zum Auftraggeber (Abteilung, Ansprechpartner/-in) der Leistung
- Leistungserbringung liegt vollständig vor bzw. die Abnahme ist erfolgt

5. Wir bieten Transparenz bei den Verfahrensständen: Die digitale Bauakte kann eingesehen werden.

Die Bauaufsicht hat mit der Digitalisierung der Prozesse begonnen. Bis spätestens Ende 2025 sollen alle Dienstleistungen dieses Bereiches digital angeboten werden.

6. Rückmeldungen zu Gewerbeflächenanfragen erfolgen innerhalb von drei Arbeitstagen

Nach Eingang der Anfrage für städtische Gewerbeflächen bei der EWG für Rheine mbH wird eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Verfahren sowie zu benötigten Unterlagen versandt.

7. Anfragen und Investitionsvorhaben werden früh im Dialog begleitet. Die EWG bietet einen Vor-Ort-Termin innerhalb von 5 Arbeitstagen an.

Die EWG für Rheine mbH bietet dem Unternehmer an, seine Angelegenheit innerhalb von 5 Arbeitstagen bei ihm vor Ort zu besprechen und das weitere Vorgehen abzustimmen.

8. Wir begleiten Sie bei Ihrem Vorhaben und sind Lotse bei Existenzgründungen

Die Wirtschaftsförderung/EWG fungiert in Abstimmung mit der Wirtschaftsförderungsgesellschaft des Kreises Steinfurt (WEST mbH) als Lotse für Existenzgründer/-innen und bietet erforderliche Hilfestellungen an.

Weitere ausführliche Informationen zum Dienstleistungsangebot der Stadtverwaltung finden Sie unter "Rathaus & Service | Dienstleistungen A-Z".

Nach dem ersten Durchführungsjahr (2024) des Service-Versprechens ist beabsichtigt in 2025 im Rat der Stadt zu diesem Thema zu berichten (Erfahrungen, Ergebnisse, Anregungen).

Anlagen:

- Anlage 1: Antrag der Fraktionen von CDU und FDP vom 20. Oktober 2021
- Anlage 2: Vorlage 600/21
- Anlage 3: Vorlage 338/22
- Anlage 4: Service-Versprechen der Stadt Rheine
(Arbeitspapier der AG inkl. Vergleich mit RAL-Gütekriterien)
- Anlage 5: Fragebogen zur Kundenzufriedenheit bei Bauanträgen (FB 5)