



# **Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung**

## **Gütesicherung RAL-GZ 981**

Ausgabe Dezember 2018



Herausgeber

RAL Deutsches Institut für  
Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.  
Fränkische Straße 7  
53229 Bonn

Tel.: (02 28) 6 88 95-0  
Fax: (02 28) 6 88 95-430  
E-Mail: RAL-Institut@RAL.de  
Internet: www.RAL.de

Nachdruck, auch auszugsweise, nicht gestattet

Alle Rechte – auch die der Übersetzung in fremde Sprachen –  
bleiben RAL vorbehalten.

© 12.18 RAL, Bonn

Preisgruppe 9

Zu beziehen durch:

**Beuth-Verlag GmbH · Burggrafenstraße 6 · 10787 Berlin**  
**Tel.: (030) 26 01-0 · Fax: (030) 26 01-1260 · E-Mail: info@beuth.de · Internet: www.beuth.de**  
**www.mybeuth.de**

**Mittelstandsorientierte  
Kommunalverwaltung**

**Gütesicherung  
RAL-GZ 981**

**Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte  
Kommunalverwaltungen e.V.  
c/o Rhein-Kreis Neuss  
Oberstraße 91  
41460 Neuss  
Tel.: (02131) 9287504  
Fax: (02131) 92887504  
E-Mail: [geschaeftsstelle@gmkev.de](mailto:geschaeftsstelle@gmkev.de)  
Internet: [www.gmkev.de](http://www.gmkev.de)**



Die vorliegende Gütesicherung ist von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. im Rahmen der Grundsätze für Gütezeichen in einem Anerkennungsverfahren unter Mitwirkung der betroffenen Fach- und Verkehrskreisen gemeinsam erarbeitet worden. Diese Ausgabe ersetzt die Ausgabe November 2010.

Bonn, im Dezember 2018

RAL DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR GÜTESICHERUNG  
UND KENNZEICHNUNG E.V.

## Güte- und Prüfbestimmungen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen

1	Geltungsbereich.....	5
1.1	Begriffsbestimmungen.....	5
1.2	Mitgeltende Vorschriften, Richtlinien und Normen, bezogen auf die Abschnitte, die sich auf den Geltungsbereich dieser Güte- und Prüfbestimmungen beziehen .....	5
2	Güte- und Prüfbestimmungen Gütekriterien .....	6
3	Überwachung.....	11
3.1	Allgemeines .....	11
3.2	Erstprüfung .....	11
3.3	Eigenüberwachung .....	12
3.4	Fremdüberwachung.....	12
3.5	Wiederholungsprüfung.....	12
3.6	Prüf- und Überwachungskosten.....	12
3.7	Prüf- und Überwachungsberichte .....	12
4	Kennzeichnung .....	12
5	Änderungen.....	12
<b>Anlagen</b>	Liste 1: Muster – Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag.....	13
	Liste 2: Tatbestände für „Auszeiten“ bei Baugenehmigungsverfahren.....	14
	Liste 3: Muster – Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung.....	15
	I Einleitung und Kontakt zum Unternehmen.....	16
	II Verwaltungskontakt.....	17
	III Kundenzufriedenheit im genannten Verwaltungskontakt .....	18
	IV Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen.....	20
	Liste 4: Allgemeine bzw. übergeordnete Dokumentationsanforderungen.....	21
	Liste 5: Muster – Positivliste Gütekriterium b.....	22

## Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

1	Gütegrundlage .....	24
2	Verleihung .....	24
3	Benutzung.....	24
4	Überwachung.....	24
5	Ahndung von Verstößen.....	24
6	Beschwerde.....	25
7	Wiederverleihung.....	25
8	Änderungen.....	25
<b>Muster 1</b>	Verpflichtungsschein .....	26
<b>Muster 2</b>	Verleihungs-Urkunde .....	27
	Die Institution RAL .....	U3

# Güte- und Prüfbestimmungen

## Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen

### 1 Geltungsbereich

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für Leistungen, die von Kommunalverwaltungen (Kernverwaltung ohne ausgliederte Bereiche) und Wirtschafts- und Entwicklungsförderungsgesellschaften der Kommunen in folgenden Bereichen erbracht werden:

- a - Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners,
- b - erste Informationen zum Verfahren,
- c - Besprechungen bei Unternehmen,
- d - Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen,
- e - zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen an die Kommune gestellt werden,
- f - Reaktion auf Beschwerden,
- g - Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen,
- h - Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten,
- i - Verlässlichkeit von Baugenehmigungen,
- j - Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails,
- k - Verwaltungswegweiser,
- l - Lotse für Existenzgründer,
- m - Kundenzufriedenheit,
- n - Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform.

Die vollständige Einhaltung der Kriterien ist die Voraussetzung zur Verleihung und Führung des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung. Eine Kommune muss nur die Gütekriterien einhalten, die in ihrem unmittelbaren Verantwortungsbereich liegen. Die Fremdüberwachung der Einhaltung der Kriterien muss durch eine neutrale Stelle erfolgen.

#### 1.1 Begriffsbestimmungen

Mittelständische Unternehmen:

Mittelständische Unternehmen sind kleine und mittlere Unternehmen (KMU) mit weniger als 250 Beschäftigten und weniger als 50 Mio. € Jahresumsatz bzw. weniger als 43

Mio. € Bilanzsumme. Das Unternehmen darf keiner Gruppe verbundener Unternehmen angehören bzw. nur einer Gruppe verbundener Unternehmen angehören, die die vorgenannten Voraussetzungen erfüllt (Definition der Europäischen Union zu kleinen und mittleren Unternehmen). Unter die Definition fallen alle mittelständischen Unternehmen, auch in der Gründungsphase befindliche Unternehmen inklusive der Freiberufler/innen (z. B.: Arzt / Ärztin [Privathaus mit integrierter Praxis], Apotheker/in, Rechtsanwalt / Rechtsanwältin, usw.) mit gewerblichen Hintergrund bzw. mit gewerblicher Nutzung.

Erlaubte Abweichungen:

Die Prozentzahlen beziehen sich auf die Gesamtzahl der Fälle innerhalb eines Kalenderjahres. Für die Erstprüfung ist ein Zeitraum von mindestens drei Monaten zu prüfen. Die Gesamtzahl der Fälle und deren tatsächliche Bearbeitungszeit werden in einem Dokumentationssystem erfasst. Fälle, bei denen der Zielwert überschritten wird, gelten als Abweichungen. Für die Kriterienüberprüfung ist es nicht relevant, um wie viel Prozent der Zielwert überschritten wird.

Fristbeginn:

- Bei der Berechnung von Fristen wird der Eingangstag einer Anfrage, eines Antrages einer Rechnung usw. nicht mitberechnet. (z. B. Eingang am 05.07.2018: Der Tag 1 ist der 06.07.2018).

Erfolgt die Fristenberechnung auf Basis der abgeschlossenen Anträge, ist für die offenen Anträge, zumindest für die Erstzertifizierung, darzulegen, ob sie noch innerhalb der Frist liegen oder bereits verfristet sind.

#### 1.2 Mitteltende Vorschriften, Richtlinien und Normen, bezogen auf die Abschnitte, die sich auf den Geltungsbereich dieser Güte- und Prüfbestimmungen beziehen

In jeweils neuester Fassung müssen beim Gütezeichenbenutzer vorliegen:

Baugesetzbuch (BauGB),  
Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG),  
Bauordnung des jeweiligen Bundeslandes und  
Verwaltungsverfahrensgesetz des jeweiligen Bundeslandes.

Die elektronische Form der jeweiligen Rechtsgrundlagen ist ausreichend.

## 2 Güte- und Prüfbestimmungen Gütekriterien

### a. Eingangsbestätigung und Nennung eines Ansprechpartners

Prüfgröße	Eingangsbestätigung auf Anfragen und Anträge, die keinen Verwaltungsakt zur Folge haben, von der Kommune an den Unternehmer innerhalb von 3 Arbeitstagen; mit der Eingangsbestätigung erfolgt die Nennung des Ansprechpartners, seine Kommunikationsdaten und die Zeiten seiner Erreichbarkeit.
Anwendungsgebiet	Das Gütekriterium a. kommt bei allen Anfragen und Anträgen zum Tragen, die keinen Verwaltungsakt zur Folge haben. Die Anwendung ist entbehrlich, wenn die Anfrage innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet wird.
Nutzen für den Mittelstand	Der Unternehmer hat die Bestätigung, dass seine Anfrage in der Verwaltung angekommen ist, von welchem Bereich sie zuständigkeitshalber bearbeitet wird und wer sein Ansprechpartner ist. Nachfragen über den Stand der Bearbeitung o.ä. können somit gezielt an den Ansprechpartner herangetragen werden.
Prüfverfahren	Im Verwaltungswegweiser ist ein entsprechendes Leistungsversprechen aufzunehmen und es muss eine interne Handlungsanweisung in der Mitgliedskommune existieren, in der die Beschäftigten zum Versand einer Eingangsbestätigung nach den Vorschriften des Kriteriums a. verpflichtet werden.
Zielwert	Im Verwaltungswegweiser aufgenommen
Erlaubte Abweichung	Keine

### b. Erste Informationen zum Verfahren

Prüfgröße	Rückmeldung der Kommune hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> <li>- noch fehlender Unterlagen,</li> <li>- möglicher Tatbestände, die zu „Auszeiten“ führen können (z. B. bei einem Antrag auf Baugenehmigung),</li> <li>- eines Zeitplans für das weitere Vorgehen,</li> <li>- Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen umgehend mitgeteilt werden.</li> </ul>
Anwendungsgebiet	Das Gütekriterium b. kommt bei den mittelstandsrelevanten Verwaltungsverfahren zum Tragen, bei denen ein gültiger Antrag auf Erlass eines Verwaltungsaktes gestellt wurde. Die mindestens betroffenen Verwaltungsverfahren sind der Positivliste (s. Liste 5, Seite 22 f.) zu entnehmen. Die Anwendung ist entbehrlich, wenn innerhalb von sieben Arbeitstagen abschließend über den Antrag entschieden wird oder der Antragsteller eine Verzichtserklärung vorlegt. Diese muss aktiv vom Antragsteller kommen.

Nutzen für den Mittelstand	Der Unternehmer bekommt bereits kurz nach Einreichen des Antrages eine Vorstellung über die wahrscheinliche Dauer der Bearbeitung und damit einen zeitlichen Planungsrahmen. Des Weiteren wird deutlich, was die Kommune von ihm erwartet (z.B. Einreichung von Unterlagen). Im Falle der Baugenehmigung bekommt er zudem einen Überblick über mögliche zeitintensive Zwischenschritte, die nicht von der Verwaltung zu beeinflussen sind, die er aber bei seiner Zeitplanung berücksichtigen muss.
Prüfverfahren	In der Akte abgelegte oder in der EDV gespeicherte schriftliche oder elektronische Mitteilung (auch E-Mail, Telefonvermerk mit konkreten Angaben aus dem Feld „Prüfgröße“) der Kommune an das Unternehmen; Liste der nachgeforderten Unterlagen, das Datum des Antwortschreibens und der Zeitplan müssen eindeutig ersichtlich sein.
Zielwert	7 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10 % von der Gesamtzahl der Fälle
Dokumentationsanforderungen	Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geltungsbereich / Anwendungsbereich des Gütekriteriums,</li> <li>- Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li> <li>- Verantwortung für das Prüfverfahren,</li> <li>- Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li> <li>- Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, (z. B. Excel-Listen) mit den Mindestkriterien:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adressat (kann aufgrund der DSGVO weggelassen werden, wenn der Fall auch ohne diese Angabe auffindbar ist),</li> <li>- Aktenzeichen,</li> <li>- Eingangsdatum,</li> <li>- Ausgangsdatum,</li> <li>- Zeitplan</li> </ul> </li> </ul>

### c. Besprechungen bei Unternehmen

Prüfgröße	Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, innerhalb von 5 Arbeitstagen einen Besprechungstermin vor Ort durchzuführen.
Anwendungsgebiet	Unternehmensanliegen, für welche die Gütekriterien a. und b. anzuwenden sind sowie Verwaltungsverfahren, welche die Erteilung einer Genehmigung zum Ziel haben, und der Durchführung von Vorhaben im Rahmen einer wirtschaftlichen Unternehmung des Antragstellers dienen. Es wird nur geprüft, ob das Angebot gemacht wurde, nicht ob das Angebot eingehalten wurde.
Nutzen für den Mittelstand	Zeitnahes Beratungsgespräch, Zeitgewinn durch Wegfall der Reisezeit sowie Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten der Verwaltung

Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser
Zielwert	Im Verwaltungswegweiser aufgenommen
Erlaubte Abweichung	Keine

**d. Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen**

Prüfgröße	Bearbeitungszeit für gewerbliche Bauvorhaben
Anwendungsgebiet	Keine Anwendung für Außenbereichsfälle und Verfahren nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz (BImSchG) sowie bei Anträgen auf nachträgliche Genehmigung von Bauvorhaben (Schwarzbauten). <b>Beschränkung auf Baugenehmigungsverfahren</b> gewerblicher Bauten. Bauanfragen fallen nicht unter das Gütekriterium d. Änderungsgenehmigungsverfahren zu bestehenden Genehmigungen sind als neue Verfahren zu dokumentieren und auszuwerten. <b>Einbindung von Fachämtern:</b> Eine Vereinbarung mit anderen Fachämtern hinsichtlich der Bearbeitungsdauer wird empfohlen. <b>Fehlende Stellungnahmen Dritter</b> können nicht als Auszeit* gewertet werden. Die Auszeiten* sind abschließend in der Liste 2 zu Gütekriterium d. aufgezählt.
Nutzen für den Mittelstand	Für das Unternehmen verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen; kalkulierbarer Zeitraum; höhere Planungssicherheit.
Prüfverfahren	<b>Startpunkt der Prüfung:</b> Die Unterlagen zum Bauantrag sind vollständig bei der (unteren) Bauaufsichtsbehörde / Baurechtsbehörde eingegangen. Vgl. Anlage Liste 1, Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag „Auszeiten“*: Definierte „Auszeit“-Tatbestände (vgl. Anlage, Liste 2 Tatbestände für Auszeiten) 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. Endzeitpunkt der Prüfung: Erteilung des Bescheides (Datum des Bescheides)
Zielwert	40 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	15 % von der Gesamtzahl der Fälle, bei Neumitgliedern beträgt die erlaubte Abweichung bei den ersten zwei Fremdüberwachungen 25%.

**\* Auszeiten:**

Auszeiten haben eine „Stoppuhrfunktion“. Es gibt Situationen, in denen eine Kommune einen Antrag nicht weiterbearbeiten kann. Dann führen Auszeitentatbestände zu einer erlaubten Unterbrechung der Bearbeitungsfrist. Die „Uhr“ beginnt wieder zu laufen, sobald der Auszeitentatbestand entfällt.

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

**e. Zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, die von mittelständischen Unternehmen (KMU) an die Kommune gestellt werden**

Prüfgröße	Zeitraum zwischen Eingang der Rechnung eines KMU als Auftragnehmer der Kommune und dem Abgang dieses Betrags vom Konto der Kommune
Anwendungsgebiet	Das Gütekriterium gilt für <b>alle Rechnungen</b> , in denen der Rechnungssteller kein längeres Zahlungsziel auf der Rechnung vorgibt. Auch aufgrund anderer Rechtsvorschriften, wie z. B. <b>VOL und VOB</b> , vereinbarte längere Zahlungsziele gelten erst, wenn der Rechnungssteller diese auf der Rechnung eindeutig angibt. Gibt der Rechnungssteller auf der Rechnung ein <b>längeres Zahlungsziel als 15 Arbeitstage</b> vor, dann ist aber auch dieses einzuhalten und zu dokumentieren. Bei <b>kürzeren Zahlungszielen</b> gilt auch der Zielwert von 15 Arbeitstagen. Das Kriterium greift nicht bei folgenden Konstellationen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adressat der Rechnung (Auftraggebendes Amt / Fachbereich) ist nicht genannt.</li> <li>- Der sachliche Grund der Rechnungsstellung fehlt bzw. ist strittig.</li> <li>- Feststellungen zur Schwerbehinderteneigenschaft durch Ärzte.</li> </ul> In diesen Fällen wird dies dem Rechnungssteller innerhalb von fünf Arbeitstagen mitgeteilt, so dass er sich auf eine Verzögerung des Zahlungseingangs einstellen kann.
Nutzen für den Mittelstand	Finanzielle Planungssicherheit, höhere Liquidität

## Güte- und Prüfbestimmungen

Prüfverfahren	Über die zentrale Kassenstelle erhält man Einblick in den Zahlungsverkehr der Kommune. Prüfung anhand des Posteingangsstempels der Rechnung und des Datums der Überweisung des Rechnungsbetrags. Eingang der Rechnung sollte DV-technisch erfasst werden, um die Einhaltung der Fristen automatisch überwachen zu können.
Zielwert	15 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	15% von der Gesamtzahl der Fälle, bei Neumitgliedern beträgt die erlaubte Abweichung bei den ersten zwei Fremdüberwachungen 25%.
Dokumentationsanforderungen	Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geltungsbereich / Anwendungsbereich des Gütekriteriums,</li> <li>- Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li> <li>- Verantwortung für das Prüfverfahren,</li> <li>- Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li> <li>- Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestkriterien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- eindeutige Identifikation des Rechnungsvorgangs z.B. Buchungsnummer o.ä.</li> <li>- Rechnungseingang,</li> <li>- Fälligkeitsdatum,</li> <li>- Rechnungsausgang (Freigabe durch die [zentrale] Kasse[instelle]).</li> </ul> </li> </ul> <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eingeführter Finanzmanagementsysteme erfolgen.</p> <p>Sofern aus technischen Gründen keine Vollerfassung der Rechnungsvorgänge möglich ist, kann zum Nachweis der Einhaltung neben der Vollerfassung auch eine qualifizierte Stichprobe nach den Vorschriften der DIN ISO 2859-1 „Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) Teil 1: Nach der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) geordnete Stichprobenpläne für die Prüfung einer Serie von Losen (ISO 2859-1:1999 einschließlich Technisches Korrigendum)“ erfolgen.</p>

### f. Reaktion auf Beschwerden

Prüfgröße	Schnelle und qualifizierte Reaktion auf die Beschwerde des Unternehmers.
Anwendungsgebiet	Von diesem Kriterium werden nicht erfasst: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allgemeine politische Kritik oder Beschwerden, die sich auf andere Institutionen beziehen,</li> <li>- „politische“ Eingaben zum Beispiel an Stadtverordnete.</li> </ul> <p>Eine zentrale Beschwerdestelle sollte eingerichtet werden. Auf diese wird im Verwaltungswegweiser verwiesen.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Der Unternehmer bekommt kurzfristig eine Reaktion aus der Kommune auf seine Beschwerde.

Prüfverfahren	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 und es außerdem folgende Rückmeldungen gibt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansprechpartner</li> <li>- ggf. einen Zeitplan bis zur abschließenden Mitteilung</li> </ul> <p>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 dass er eine verbindliche Auskunft erhält.</p>
Zielwert	3 Arbeitstage
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle bei mehr als 21 Beschwerden; bei bis zu 21 Beschwerden ist in maximal 2 Fällen eine Abweichung erlaubt.

#### \* Ausnahmefall:

Ein Ausnahmefall wird z.B. bei Dienstaufsichtsbeschwerden, der Notwendigkeit der Einbeziehung mehrerer Beteiligter oder einer vergleichbaren Situation angenommen.

Dokumentationsanforderungen	Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li> <li>- Verantwortung für das Prüfverfahren,</li> <li>- Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li> <li>- Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen, mit den Mindestkriterien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eingang der Beschwerde,</li> <li>- Datum der Reaktion (z.B. des Antwortschreibens) auf die Beschwerde,</li> <li>- Hinweis im Verwaltungswegweiser.</li> </ul> </li> </ul> <p>Die Dokumentation kann auch mit Hilfe eines intranet-basierten Beschwerdemanagementsystems erfolgen.</p>
-----------------------------	--

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

Prüfgröße	Schnelle und qualifizierte Reaktion auf Flächenanfragen eines Unternehmens
Anwendungsgebiet	<b>Kompensationsflächen</b> fallen nicht unter das Gütekriterium g.  Kriterium gilt für „qualifizierte Flächenanfragen“: Größe des Grundstücks und die Art der Nutzung müssen vom Interessenten konkret genannt werden. Außerdem muss die Anfrage „plausibel“ sein, d.h. unter anderem, dass Makler bzw. Berater plausibel nachweisen können, dass sie hier im konkreten Kundenauftrag handeln.



...	<p>Als qualifizierte Reaktion gilt neben der Auskunft, dass keine entsprechenden Flächen zur Verfügung stehen, ein „aussagekräftiges Angebot“ der Kommune, das folgende Aussagen umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lage der Fläche im Stadtgebiet (Auszug aus Flächennutzungsplan), soweit vorhanden Auszug aus dem Bebauungsplan</li> <li>- Kurzbeschreibung der Verkehrsanbindung,</li> <li>- verfügbare Fläche insgesamt,</li> <li>- Variabilität des Flächenzuschnittes (Grundstückstiefe, Grundstücksbreite),</li> <li>- Angaben zur Erschließung / Erschließungskosten,</li> <li>- Planungs- und Baurechtssituation (Auszug aus dem Bebauungsplan).</li> </ul> <p>Sofern das Angebot von weiteren Entscheidungen abhängig ist, die nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen herbeigeführt werden können, genügt eine qualifizierte Zwischennachricht unter Benennung des Problems und eines Zeitplans. Da die Kreise in der Regel keine Flächen anbieten, wird in diesen Fällen gemessen, wie schnell sie auflaufende Flächenanfragen an ihre Gemeinden weiterleiten.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Unternehmen erfahren schnell und aussagekräftig, ob eine Ansiedlung bzw. Expansion in der Kommune möglich ist.
Prüfverfahren	Eingangsdatum der Flächenanfrage, Aktennachweis über Schriftverkehr bzw. Gesprächsnotiz.
Zielwert	5 Arbeitstage für Städte / 3 Arbeitstage für Kreise
Erlaubte Abweichung	10% von der Gesamtzahl der Fälle bei mehr als 21 Anfragen. Bei bis zu 21 Anfragen ist in maximal 2 Fällen eine Abweichung erlaubt.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <p>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, mit den Mindestinformationen:</p> <p>Eingang der Anfrage, Datum der Weiterleitung an die Gemeinden, Ausgang der Reaktion auf die Anfrage (Angebot oder qualifizierte Zwischennachricht).</p>

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

Prüfgröße	Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, Anträge auf Genehmigung von Großraum- und Schwerlasttransporten zeitnah zu bearbeiten. Dazu wird zugesagt:
-----------	--

...	<p>(1) Bei prüffähigen Anträgen auf Einzelgenehmigungen wird das Anhörungsverfahren unverzüglich durchgeführt. Die notwendige Behördenbeteiligung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang des Antrages.</p> <p>(2) Bei prüffähigen Anträgen, die eine Dauergenehmigung zum Ziel haben, erfolgt diese Beteiligung innerhalb von 5 Arbeitstagen.</p> <p>(3) Wenn alle Rückmeldungen vorliegen, erfolgt innerhalb von 3 Arbeitstagen eine abschließende Entscheidung.</p>
Anwendungsgebiet	Betrifft nur Kommunen, die auch Straßenverkehrsbehörde sind. Der „Herr des Verfahrens“ ist die genehmigende Stelle (siehe Gütekriterium d).
Nutzen für den Mittelstand	Schwerlasttransportunternehmen sind mittelständisch geprägt; die Flexibilität und Schnelligkeit ihrer Dienstleistung sind für das gesamte Wirtschaftsleben von Bedeutung.
Prüfverfahren	Entsprechender Hinweis im Verwaltungswegweiser sowie interne Handlungsanweisung
Zielwert	Siehe Prüfverfahren
Erlaubte Abweichung	Keine

**i. Verlässlichkeit der Baugenehmigungen**

Prüfgröße	Anteil der erfolgreichen Widersprüche und Klagen Dritter an der Gesamtzahl der Baugenehmigungen gemäß Kriterium d.
Anwendungsgebiet	Nur Widersprüche und Klagen Dritter fallen unter das Gütekriterium i.
Nutzen für den Mittelstand	Neben einer schnellen Genehmigung des Bauantrags, die im Kriterium „Bearbeitungszeit“ abgeprüft wird, ist es wichtig, eine „verlässliche“, d.h. nicht durch Nachbarwidersprüche abzuändernde Entscheidung der Verwaltung zu erhalten. In der Kombination aus schneller und rechtssicherer Genehmigung liegt für den Mittelstand der optimale Nutzen. Die Rechtssicherheit einer Baugenehmigung stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Sie gibt dem Unternehmen als Investor Planungssicherheit.
Prüfverfahren	Aktenlage. Als Kriterium wird die Gesamtzahl der in einem Jahr erteilten Baugenehmigungen ins Verhältnis zu den erfolgreichen Widersprüchen und Klagen Dritter gesetzt.
Zielwert	keine erfolgreichen Drittklagen
Erlaubte Abweichung	5% von der Gesamtzahl der Fälle bei mehr als 41 Widersprüchen / Klagen; bei bis zu 41 Widersprüchen / Klagen ist in maximal 2 Fällen eine Abweichung erlaubt.
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung des detaillierten bzw. kommunenspezifischen Prüfverfahrens,</li> <li>- Verantwortung für das Prüfverfahren,</li> <li>- Beleg bzw. Nachweis bei Nichtanwendung des Prüfkriteriums (Ausschlusskriterien),</li> </ul>

## Güte- und Prüfbestimmungen

Dokumentationsanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufzeichnungen zum Nachweis der Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen mit den Mindestkriterien:</li> <li>- Gesamtzahl der Baugenehmigungen,</li> <li>- Zahl der erfolgreichen Klagen und Widersprüche Dritter</li> </ul>
-----------------------------	---

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

Prüfgröße	<p>Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert wird und das Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält.</p> <p>In der Kommune gibt es eine Dienstanweisung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen. Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Das Unternehmen erhält ohne Zeitverzug notwendige Informationen oder Auskünfte.
Prüfverfahren	Explizite Frage im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse und Versprechen im Verwaltungswegweiser sowie interne Handlungsanweisungen der Kommune.
Zielwert	Siehe Prüfverfahren
Erlaubte Abweichung	Keine

### k. Verwaltungswegweiser

Prüfgröße	<p>Auf der Internetseite der Kommune an einer für die Wirtschaft leicht auffindbaren Stelle ist ein Verwaltungswegweiser einzustellen, der ständig aktuell zu halten ist.</p> <p>Der Verwaltungswegweiser enthält die Kontaktdaten (Amt / Eigenbetrieb / städtische GmbH, Name, Telefonnummer, evt. Faxnummer, evt. E-Mail Adresse) der Ansprechpartner, die für die nachfolgenden Themen verantwortlich sind:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Wirtschaftsförderung,</li> <li>(2) Existenzgründung,</li> <li>(3) Standortinformationen,</li> <li>(4) Vermietung, Verpachtung oder Verkauf von Grundstücken,</li> <li>(5) Genehmigungen von Bauvorhaben und Anlagen,</li> <li>(6) öffentliche Ausschreibungen / Auftragsvergabe,</li> <li>(7) Finanzen, Steuern und Abgaben,</li> <li>(8) Verkehrsfragen,</li> <li>(9) Beschwerdestelle (sofern vorhanden).</li> <li>(10) Geoportal</li> </ol> <p>Die Verwaltung macht den Unternehmen im Verwaltungswegweiser das Angebot, Anträge auf Genehmigung von Großraum- und Schwerlasttransporten zeitnah zu bearbeiten. Dazu wird zugesagt:</p>
-----------	--

	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Bei prüffähigen Anträgen auf Einzelgenehmigung wird das Anhörungsverfahren unverzüglich durchgeführt. Die notwendige Behördenbeteiligung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang des Antrages.</li> <li>(2) Bei prüffähigen Anträgen, die eine Dauergenehmigung zum Ziel haben, erfolgt diese Beteiligung innerhalb von 5 Arbeitstagen.</li> <li>(3) Wenn alle Rückmeldungen vorliegen, erfolgt innerhalb von 3 Arbeitstagen eine abschließende Entscheidung.</li> </ol> <p>Darüber hinaus sind zumindest folgende Versprechen im Verwaltungswegweiser zu kommunizieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Auf Ihre Anrufe und E-Mails erhalten Sie spätestens am nächsten Tag einen Rückruf oder eine Antwortmail.</li> <li>(2) Bei Anfragen zu Verwaltungsverfahren erhalten Sie innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. In dieser Bestätigung ist Ihr persönlicher Ansprechpartner in der Verwaltung benannt.</li> <li>(3) Zur Erörterung Ihrer Anliegen bieten wir Ihnen innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Besprechung auch in Ihren Firmenräumlichkeiten an.</li> </ol>
Nutzen für den Mittelstand	Schnelles Auffinden des richtigen Ansprechpartners.
Prüfverfahren	Darstellung auf der Homepage der Kommune
Zielwert	Leicht auffindbarer Verwaltungswegweiser, der die geforderten Serviceversprechen enthält und schnell zu der richtigen Ansprechpartnerin oder dem richtigen Ansprechpartner führt
Erlaubte Abweichung	Keine

### l. Lotse für Existenzgründer

Prüfgröße	Vorhandensein einer Anlaufstelle bzw. eines Ansprechpartners, die / der gegenüber Existenzgründern eine „Lotsenfunktion“ durch die kommunale Verwaltung wahrnimmt und bei Bedarf Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern vermittelt / bereithält. Die Stelle bzw. der Ansprechpartner muss in einer Broschüre oder im Internet bekannt gemacht werden.
Nutzen für den Mittelstand	Dem Gründer wird durch den erleichterten Umgang mit den Behörden ein unproblematischer Start in die Eigenständigkeit ermöglicht.
Prüfverfahren	Prüfung, ob eine Betreuung für Existenzgründer durch eine Anlaufstelle oder einen Ansprechpartner vorhanden ist.
Zielwert	Im Verwaltungswegweiser aufgenommen
Erlaubte Abweichung	Keine

### m. Kundenzufriedenheit

Prüfgröße	Bewertung der Kundenzufriedenheit durch Kunden der Verwaltung
Anwendungsgebiet	<p>Die gemäß dieser Güte- und Prüfbestimmungen geforderte Kundenbefragung einmal in jedem Überwachungszeitraum kann in Eigenverantwortung der Kommune durchgeführt werden.</p> <p>Eine Kundenbefragung muss vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt werden.</p> <p>Die Kundenbefragung muss mindestens folgende Kriterien erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendung der Fragen aus den Muster-Erhebungsbögen zur Unternehmensbefragung (Liste 3 der Güte- und Prüfbestimmungen),</li> <li>- Nachweis von mindestens 50 Rückläufern aus der Befragung.</li> </ul> <p>Eine Überprüfung der Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse hinsichtlich der Umsetzung der Maßnahmen, die aus der Kundenzufriedenheitsanalyse resultieren, erfolgt bei der nächsten Fremdüberwachung.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Die Verwaltung realisiert Verbesserungen/ Verschlechterungen ihres Services und kann reagieren.
Prüfverfahren	<p>Mittelstandsorientierte Kommunen ermitteln systematisch und regelmäßig, einmal im Überwachungszeitraum, 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).</p> <p>Die Befragung wird durch ein beauftragtes externes Institut oder durch die Kommune selbst- in schriftlicher, elektronischer oder mündlicher / telefonischer Form - durchgeführt. Die Durchführungskosten trägt die Kommune.</p> <p>Wesentliche (objektiv nachprüfbare) Aspekte der Kundenzufriedenheitsanalyse sind die Auswertung und die Einleitung von Maßnahmen.</p>
Zielwert	Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse einmal in jedem Überwachungszeitraum mit einem Rücklauf von mindestens 50 ausgefüllten Fragebögen.
Erlaubte Abweichungen	Keine
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss festgelegt werden:</p> <p>Verantwortung für das Prüfverfahren, Verantwortung für die Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse.</p> <p>Aufzeichnungen über die eingeleiteten Maßnahmen basierend auf den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsanalyse.</p>

### n. Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform

Prüfgröße	<p>Das Mitglied organisiert mindestens einmal in zwei Jahren eine Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort. Wesentlicher Bestandteil der Veranstaltung ist das Angebot einer Kommunikationsplattform zwischen Unternehmen und Verwaltung. Den Unternehmen muss die Möglichkeit eingeräumt werden, Anregungen und Kritik zu äußern.</p> <p>Innerhalb eines Jahres vor der ersten Fremdüberwachung muss eine Informationsveranstaltung durchgeführt werden.</p> <p>Wurde die Veranstaltung nicht vor der ersten Fremdüberwachung durchgeführt, so muss die Planung der bevorstehenden Veranstaltung soweit fortgeschritten sein, dass zumindest die Einladungen versandt wurden.</p>
Nutzen für den Mittelstand	Der Mittelstand wird regelmäßig über aktuelle Entwicklungen informiert und erhält die Möglichkeit, Kontakt zu Verantwortlichen der Verwaltung zu erhalten.
Prüfverfahren	Einladungen, Presseberichte, Protokolle.
Zielwert	Durchführung der Veranstaltung mindestens einmal alle zwei Jahre.
Erlaubte Abweichung	Keine
Dokumentationsanforderungen	<p>Zusätzlich zu den allgemeinen bzw. übergeordneten Dokumentationsanforderungen muss ein Nachweis der Durchführung einer entsprechenden Veranstaltung erfolgen.</p> <p>die Verantwortung für das Prüfverfahren festgelegt werden,</p> <p>anhand von Presseberichten, eigener Bilddokumentation nachgewiesen werden, dass und wann die Veranstaltung(en) durchgeführt wurde(n)</p>

## 3 Überwachung

### 3.1 Allgemeines

Die Überwachung gliedert sich in

- Erstprüfung,
- Eigenüberwachung,
- Fremdüberwachung,
- Wiederholungsprüfung,
- Prüf- und Überwachungskosten,
- Prüf- und Überwachungsberichte.

### 3.2 Erstprüfung

Die Erstprüfung umfasst die vollständige Überprüfung der Güte- und Prüfbestimmungen gemäß Abschnitt 2. Die Prüfung erfolgt nach einem Stichprobenverfahren.

## Güte- und Prüfbestimmungen

### 3.3 Eigenüberwachung

Die Form der Eigenüberwachung kann durch das Mitglied selbst bestimmt werden. Allerdings muss sich die Eigenüberwachung auf jedes Verfahren erstrecken und mindestens 5 Jahre vom Gütezeichenbenutzer aufbewahrt werden sowie im Rahmen der Fremdüberwachung auf Verlangen zur Einsichtnahme vorgelegt werden. Sie dient der Selbstüberwachung und ist daher gewissenhaft zu führen.

### 3.4 Fremdüberwachung

Bei der Fremdüberwachung sind die Unterlagen der Eigenüberwachung vorzulegen. Neben der Kontrolle dieser Unterlagen in Hinblick auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit, überprüft der vom Güteausschuss beauftragte Fremdprüfer stichprobenweise, ob die erbrachten Leistungen mit den Anforderungen der Güte- und Prüfbestimmungen übereinstimmen. Bestandteil der Fremdüberwachung ist auch die Erfassung der Kundenzufriedenheit, die einmal im Überwachungszeitraum durchzuführen ist.

Werden bei zwei aufeinander folgenden Fremdüberwachungen keine unzulässigen Abweichungen (die zu einer Nachprüfung führen) durch die Prüfinstitution festgestellt, wird der Abstand zur nächsten Fremdüberwachung auf 36 Monate vergrößert.

Sobald bei einer Fremdüberwachung eine unerlaubte Abweichung (die zu einer Nachprüfung führt) festgestellt wird, wird der Abstand zur nächsten Fremdüberwachung wieder auf den Zeitraum von 24 Monaten reduziert.

Die Fremdüberwachung ist innerhalb von drei Monaten nach Ablauf des Überwachungszeitraumes durchzuführen.

### 3.5 Wiederholungsprüfung

Insofern Mängel in der Gütesicherung festgestellt werden, wird dem Gütezeichenbenutzer von der Gütegemeinschaft ein Termin für die Mängelbeseitigung gesetzt. Nach Verstreichen dieser Frist wird von der Gütegemeinschaft eine Wiederholungsprüfung angesetzt, wobei Zeitpunkt und Ort von der Gütegemeinschaft festgelegt werden.

Sollten auch die Ergebnisse der Wiederholungsprüfung Mängel aufzeigen, ist die Prüfung insgesamt nicht bestanden. Von der Gütegemeinschaft können dann weitere Maßnahmen gemäß den Durchführungsbestimmungen ergriffen werden.

### 3.6 Prüf- und Überwachungskosten

Die Kosten jeder durchgeführten Prüfung und Überwachung trägt der Antragsteller / Gütezeichenbenutzer.

### 3.7 Prüf- und Überwachungsberichte

Für die Durchführung der Erstprüfung und Fremdüberwachung wird von der Gütegemeinschaft ein neutraler Fremdprüfer (Sachverständiger, Prüfinstitut) beauftragt. Die Prüfungen erfolgen auf Basis der Anforderungen gemäß Abschnitt 2. Von dem Prüfprotokoll erhält sowohl der Antragsteller / Gütezeichenbenutzer als auch der Güteausschuss eine Ausfertigung zugestellt. Der Güteausschuss entscheidet auf Basis des Prüfprotokolls über das weitere Verfahrens- / Verleihungsprozedere.

## 4 Kennzeichnung

Kommunalverwaltungen, die die Kriterien dieser Güte- und Prüfbestimmungen erfüllen, können das nachfolgende Gütezeichen führen, wenn der Kommune von der Gütegemeinschaft das Gütezeichen verliehen worden ist:



Für die Verleihung und Führung des Gütezeichens gelten ausschließlich die Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen.

## 5 Änderungen

Änderungen dieser Güte- und Prüfbestimmungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie treten nach einer angemessenen Frist nach Bekanntgabe durch den Vorstand der Gütegemeinschaft in Kraft.

## Anlagen:

**Liste 1: Muster – Grundanforderungen an einen bearbeitungsfähigen Bauantrag**

- 1 Bauantrag**  
mit Unterschriften und Angabe der Antragsart (kleiner oder großer Sonderbau),
- 2 Lageplan**  
insbesondere mit Angaben über Erschließung, Abstandsflächen, Baulasten, Stellplätzen und bei Vorhaben im Plangebiet mit Darstellung der Festsetzungen,
- 3 Berechnung des Maßes der baulichen Nutzung**  
nur im Bereich eines Bebauungsplangebietes oder einer Satzung nach BauGB,
- 4 Beglaubigter Auszug aus der Liegenschaftskarte / Flurkarte**  
nur bei Vorhaben nach § 34 BauGB  
(Beglaubigung nicht erforderlich bei Beibringung eines amtlichen Lageplanes),
- 5 Auszug aus der Deutschen Grundkarte 1:5000**  
nur bei Vorhaben nach § 34 BauGB,
- 6 Bauzeichnungen im Maßstab 1:100**  
Grundrisse, Schnitte, Ansichten  
mit Angaben über den vorbeugenden und baulichen Brandschutz,
- 7 Brandschutzkonzept**  
bei großen Sonderbauten (Vorhaben nach § 68 Abs. 1 Satz 3 BauO NRW bzw. vergleichbare Regelungen in anderen Bundesländern),
- 8 Baubeschreibung**  
mit Stellplatznachweis,
- 9 Gewerbliche Betriebsbeschreibung**  
ggf. mit notwendigen weiteren Erläuterungen und besonderen Unterlagen,  
Nachweisen für die Beurteilung durch die Fachbehörden,
- 10 Berechnungen**  
Nutzflächen, umbauter Raum, Rohbaukosten / Herstellungskosten,
- 11 Anzahl der Ausfertigungen**  
mindestens 5 Antragsausfertigungen.

**Liste 2: Tatbestände für „Auszeiten“ bei Baugenehmigungsverfahren**

- fehlende Erschließung,
- fehlende Rechtskraft von Bebauungsplänen bzw. Bebauungsplanänderungen (Hinweis: Sobald und sofern die Voraussetzungen gegeben sind, eine Genehmigung nach §33 BauGB erteilen zu können, entsteht keine Auszeit),
- fehlende Baulasten,
- fehlende Befreiungs- oder Abweichungsanträge,
- fehlende bautechnische Nachweise (Standicherheit und Schallschutz), soweit landesrechtlich im Rahmen der Baugenehmigung vorgeschrieben,
- Umplanungen aufgrund baurechtlicher Verstöße,
- „Bearbeitungsstopp“ auf Wunsch des Antragstellers (z.B. aufgrund veränderter Planung),
- Nachforderungen von fehlenden Unterlagen im Rahmen von Stellungnahmen durch beteiligte Fachbehörden.

### **Liste 3: Muster – Erhebungsbogen zur Unternehmensbefragung**

Der Muster-Erhebungsbogen wird in unregelmäßigen Abständen von der Gütegemeinschaft angepasst. Eine aktuelle Version des Erhebungsbogens steht auf der Internetpräsenz der Gütegemeinschaft unter

**<http://www.gmkev.de>**

zur Verfügung.

## **I Einleitung und Kontakt zum Unternehmen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir führen zurzeit für die / den „Name der Kommune / des Kreises“ eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch.

Sie hatten in den vergangenen zwei Jahren Kontakt

zur/zum \_\_\_\_\_ (Name der Kommune).

Anlass war \_\_\_\_\_ (aus Datenbank „Verfahren“ einfügen).

[Dabei handelte es sich um \_\_\_\_\_ (aus Datenbank „interne Zuordnung“ einfügen).]

Wir möchten gerne von Ihnen erfahren, wie zufrieden Sie mit der kommunalen Verwaltung in Ihrer Stadt oder in Ihrem Kreis sind und würden Ihnen gerne einige Fragen zu dem Verwaltungskontakt stellen.

*Alternativ: ... und möchten Sie bitten den beigefügten / folgenden Fragebogen auszufüllen.*

Das Ausfüllen des Fragebogens wird nur ca. 10 Minuten dauern.

Klicken Sie bitte auf das Feld „Weiter“ um zu der Befragung zu gelangen.

*Alternativ: Bitte senden Sie den Fragebogen bis zum xx.xx.xxxx an die (Name) zurück.*



## II Verwaltungskontakt

Die nachfolgenden Fragen beziehen sich ausschließlich auf den Anlass, wegen dessen Sie ausgewählt wurden.

Es geht also im Folgenden immer um \_\_\_\_\_ („Verfahren“ aus Datenbank einfügen).

Bitte beziehen Sie Ihre Antworten jeweils auf diesen Anlass.

### II.1 Wenn Sie einmal an die Suche nach einem Ansprechpartner / einer Ansprechpartnerin in der Kommunalverwaltung denken:

**War diese Suche aus Ihrer Sicht sehr einfach, einfach, schwierig oder sehr schwierig?**

- Sehr einfach
- Einfach
- Schwierig
- Sehr schwierig

### II.2 Gab es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens einen festen Ansprechpartner / eine feste Ansprechpartnerin oder eine Dienststelle, die sich um Ihr Anliegen gekümmert hat?

- Ja, es gab einen Ansprechpartner / eine Ansprechpartnerin oder Dienststelle
- Nein, es gab mehrere Ansprechpartner / Dienststellen

### III Kundenzufriedenheit im genannten Verwaltungskontakt

#### III.1 Wenn Sie an die gesamte Bearbeitung Ihres Anliegens denken, wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Bearbeitung durch die Kommunalverwaltung?

Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote.

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Gesamturteil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### III.2 Wo liegen aus Ihrer Erfahrung Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung Ihres Anliegens?

---



---



---



---

#### III.3 Es folgen nun eine Reihe von Aspekten, nach denen man die Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung beurteilen kann. Es geht uns nicht um allgemeine Urteile, sondern um Ihre ganz persönlichen Erfahrungen.

Bitte teilen Sie uns jeweils mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Aspekten bei der Bearbeitung Ihres Anliegens durch die Kommunalverwaltung waren.

Für Ihre Antworten verwenden Sie bitte die Schulnotenskala von 1 bis 6.

Bitte bei der Frage nach der Zufriedenheit jeweils den Ausfallcode „trifft nicht zu / kann ich nicht beurteilen“ zulassen.

##### A. Rahmenbedingungen

Wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Termineinhaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Flexibilität bei der Termingestaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Schnelligkeit der Bearbeitung Ihres Anliegens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der inhaltlichen Richtigkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Vollständigkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Verständlichkeit von Formularen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### B. Bearbeitung Ihres Anliegens

Wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Auskunft über den Verfahrensstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Eigeninitiative der Verwaltungsstelle bei der Bearbeitung Ihres Anliegens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Bereitschaft zur Suche nach einer Lösung für Ihr Problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Transparenz des Verfahrens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Übernahme einer Gesamtverantwortung für Ihr Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C. Beschwerdebearbeitung**

**Hatten Sie bei der Bearbeitung Ihres Anliegens Anlass zu Beschwerden / Reklamationen?**

- Ja
- Nein (Weiter mit III.4.)

Falls ja, wie zufrieden waren Sie mit ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
der Schnelligkeit der Beschwerdebearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Freundlichkeit der Mitarbeiter bei der Beschwerdebearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dem dauerhaften Abstellen der Beschwerdegründe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**III.4 Haben Sie bei Ihrer Verwaltung Nachrichten auf Anrufbeantworter hinterlassen oder Fragen per E-Mail gestellt?**

- Ja
- Nein (Weiter mit IV.)

**III.5 Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit des Rückrufes oder der Antwortmail?**

<i>Bitte vergeben Sie hierfür eine Schulnote.</i>	1	2	3	4	5	6	k.A.
Zufriedenheit Rückruf / Antwortmail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IV Allgemeine Rahmendaten zum Unternehmen

### IV.1 In welchem Jahr wurde das Unternehmen gegründet? (bei fusionierten Unternehmen: wann wurde der älteste Unternehmensteil ins Handelsregister aufgenommen)

Gründungsjahr: \_\_\_\_\_

### IV.2 Wie hoch war der Umsatz (inklusive Exporte) Ihres Unternehmens im Jahr 20xx?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> bis 250.000 Euro          | <input type="checkbox"/> 250.000 bis 500.000 Euro  |
| <input type="checkbox"/> 500.000 bis 2,5 Mio. Euro | <input type="checkbox"/> 2,5 Mio. bis 25 Mio. Euro |
| <input type="checkbox"/> 25 Mio. Euro und mehr     |  |

### IV.3 Wie viele Beschäftigte hatte Ihr Unternehmen im Jahresdurchschnitt 20xx insgesamt, also einschließlich Auszubildenden, Praktikanten und Teilzeitkräften?

Beschäftigte 20xx (insgesamt) \_\_\_\_\_

### IV.4 Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dienstleistungsunternehmen ohne Gastgewerbe | <input type="checkbox"/> Verarbeitendes Gewerbe |
| <input type="checkbox"/> Bergbau / Energie                           | <input type="checkbox"/> Handel und Gastgewerbe |
| <input type="checkbox"/> Sonstige _____                              |   |

#### Optionale Frage:

*Kreisen / Kommunen, die ihre Kunden regelmäßig informieren möchten und können, wird der Einsatz der Frage empfohlen.*

### IV.5 Würden Sie gerne von Ihrer Stadt / Ihrem Kreis „Name der Kommune“ regelmäßig über Wirtschaftsthemen der Stadt- / Kreisverwaltung informiert werden?

*[Bei externer Durchführung:]*

Dann würden wir Ihre Kommunikationsdaten im Anschluss an die Untersuchung an die Stadt / den Kreis weiterleiten. Dabei werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten, d.h. es werden nur Ihre Kommunikationsdaten weitergegeben. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und weiterleiten?

*[Bei Durchführung in Eigenregie:]*

Falls Sie regelmäßige Informationen wünschen und Ihre Kommunikationsdaten angeben, werden selbstverständlich alle Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten. Ihre Angaben aus dem Interview bleiben weiterhin völlig anonym.

Dürfen wir Ihre Kommunikationsdaten aufnehmen und für den genannten Zweck verwenden?

- Ja**  **Nein**

Gesprächspartner	_____
Firma	_____
Anschrift	_____
Telefonnummer	_____
E-Mail	_____

#### Das war's auch schon!

**Wir danken Ihnen ganz herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung. Sie haben uns wichtige Hinweise für die Kommunalverwaltung der / des „Name der Kommune“ gegeben.**

**Liste 4: Allgemeine bzw. übergeordnete Dokumentationsanforderungen****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.

## Liste 5: Muster – Positivliste Gütekriterium b

Die Muster-Positivliste wird in unregelmäßigen Abständen von der Gütegemeinschaft angepasst. Eine aktuelle Version der Positivliste steht auf der Internetpräsenz der Gütegemeinschaft zur Verfügung.

### Einschränkung der Dokumentationspflicht

Die Gütegemeinschaft hat beschlossen, eine Liste zu erstellen, die dem Fremdüberwacher die Möglichkeit gibt, für die Dokumentationspflichten eine klare Abgrenzung vorzunehmen.

Schwerpunkte bilden hier die Verfahren im Umwelt-, Bau- und Ordnungsrecht sowie Verfahren nach Straßenverkehrsrecht.

Die Positivliste schränkt allerdings nur die Dokumentationspflicht ein, nicht den Anwendungsbereich des Gütekriteriums b.

Zur Orientierung des Fremdüberwachers ist die Einhaltung des Gütekriteriums bei folgenden Verwaltungsverfahren zu dokumentieren:

Bereich	Verfahren	Grundlage
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Erlaubnis für den gewerblichen Güterverkehr	§ 3 GüKG
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Taxi- und Mietwagenkonzession	§§ 47 ff PersBefG
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Genehmigung von Baustellen-Anordnungen	§ 45 StVO
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Ausnahmegenehmigungen vom Sonntagsfahrverbot	§ 46 Abs.1 Nr. 7 StVO
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Gemeinschaftslizenz	Verordnung (EG) Nr. 1072/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.10.2009 i.V.m. §5 GüKG
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Erlaubnis zur Sondernutzung von öffentlichen Straßen, Wegen, Plätzen	
Verkehrssicherung, Verkehrsaufklärung	Ausnahmegenehmigung von dem Verbot, Waren auf der Straße anzubieten	§ 46 Abs.1 Ziffer 9 StVO i.V. §33 I Ziff.2 StVO i.V.m §18 StrWG
Verkehrssicherung	Antrag zur Erteilung einer Ausnahmegenehmigung für Handwerksbetriebe	§ 46 StVO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Anträge auf Erteilung einer Maklererlaubnis	§ 34 c GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Anträge auf Erteilung einer Gaststättenerlaubnis	§ 2 GastG
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Anträge auf Ausstellung einer Reisegewerbekarte	§ 55 GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Konzession für eine Privatklinik	§ 30 GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis für die Schaustellung von Personen	§ 33a GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis zum Aufstellen von Geldspielgeräten	§ 33c GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis zum Veranstellen anderer Spiele mit Gewinnmöglichkeiten	§ 33d GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis zum Betrieb einer Spielhalle	§ 33i GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis für das Pfandleihgewerbe	§ 34 GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis für das Bewachungsgewerbe	§ 34a GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis für das Versteigerergewerbe	§ 34b GewO
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Erlaubnis für die Immobilien-, Darlehens- und Anlagevermittlung oder für die Bauträger- und Baubetreuertätigkeit	§ 34c GewO

Bereich	Verfahren	Grundlage
Ordnungsrecht / Gewerbeangelegenheiten	Festsetzung von Märkten, Messen und Ausstellungen	§ 69 GewO
Baurecht	Baugenehmigungsverfahren	
Wasserwirtschaft	Genehmigung zur Errichtung von Anlagen in, an, über und unter oberirdischen Gewässern gemäß § 36 des Wasserhaushaltsgesetzes (WHG)	§ 36 WHG
Wasserwirtschaft	Entscheidungen über die Benutzung von Gewässern durch Einleiten von Stoffen oder durch das Entnehmen von Wasser (§8 WHG, Einleitung kommunaler Abwässer, Einleitung von Niederschlagswasser, Grundwasserbenutzungen).	§ 8 WHG
Wasserwirtschaft	Die Errichtung oder Erweiterung von baulichen Anlagen in festgesetzten Überschwemmungsgebieten (§ 78 Abs. 3 WHG)	§ 78 WHG
Wasserwirtschaft	Erlaubnis zum Einbau von Recyclingbaustoffen	§ 8 WHG
Wasserwirtschaft	Entscheidungen über die Benutzung eines Gewässers durch Einleitung von Abwasser aus Kleinkläranlagen	§ 8 WHG
Wasserwirtschaft	Entscheidung über Eignungsfeststellungen von Anlagen zum Lagern, Abfüllen oder Umschlagen wassergefährdender Stoffe nach § 63 WHG	§ 63 WHG
Wasserwirtschaft	Erteilung von Genehmigungen für genehmigungspflichtige Handlungen und Zulassung von Ausnahmen von Ge- und Verboten in Wasserschutzgebietsverordnungen	
Wasserwirtschaft	Planfeststellung oder Genehmigung für die Errichtung, den Betrieb und die wesentliche Änderung von Abwasseranlagen nach § 60 Abs. 3 WHG	§ 60 Abs. 3 WHG
Landschaftsschutz	Genehmigungsverfahren nach dem Bundesnaturschutzgesetz, ggf. in Verbindung mit dem jeweiligen Landesrecht	

Von der Anwendung der Gütekriterien a. und b. kann abgesehen werden, wenn sich der Kundenkreis eines entsprechenden Verfahrens damit einverstanden erklärt. Die entsprechende Vereinbarung ist zu dokumentieren.

# Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung

## 1 Gütegrundlage

Die Gütegrundlage für das Gütezeichen besteht aus den Güte- und Prüfbestimmungen für Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen. Sie wird in Anpassung an den technischen Fortschritt ergänzt und weiterentwickelt.

## 2 Verleihung

**2.1** Die Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V. verleiht an Kommunen auf Antrag das Recht, das Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung zu führen.

**2.2** Der Antrag ist schriftlich an die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V., Neuss, zu richten. Dem Antrag ist ein rechtsverbindlich unterzeichneter Verpflichtungsschein (Muster 1) beizufügen.

**2.3** Der Antrag wird vom Güteausschuss geprüft. Der Güteausschuss prüft unangemeldet die Leistungen des Antragstellers gemäß den Güte- und Prüfbestimmungen. Er kann die Dienststellen des Antragstellers besichtigen, die Leistungen des Antragstellers auf Übereinstimmung mit den Güte- und Prüfbestimmungen überprüfen sowie die in der Gütegrundlage erwähnten Unterlagen anfordern und einsehen. Über das Prüfergebnis stellt er ein Zeugnis aus, das er dem Antragsteller und dem Vorstand der Gütegemeinschaft zustellt. Der Güteausschuss kann vereidigte Sachverständige oder eine staatlich anerkannte Prüf Stelle mit diesen Aufgaben betrauen. Der mit der Prüfung Beauftragte hat sich vor Beginn seiner Prüfaufgaben zu legitimieren. Die Prüfkosten trägt der Antragsteller.

**2.4** Fällt die Prüfung positiv aus, verleiht der Vorstand der Gütegemeinschaft dem Antragsteller auf Vorschlag des Güteausschusses das Gütezeichen. Die Verleihung wird beurkundet (Muster 2). Fällt die Prüfung negativ aus, stellt der Güteausschuss den Antrag zurück. Er muss die Zurückstellung schriftlich begründen.

## 3 Benutzung

**3.1** Gütezeichenbenutzer dürfen das Gütezeichen nur für Leistungen verwenden, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen.

**3.2** Die Gütegemeinschaft ist allein berechtigt, Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens (Metallprägung, Prägestempel, Druckstoff, Plomben, Siegelmarken, Gummistempel u. ä.) herstellen zu lassen und an die Gütezeichenbenutzer auszugeben oder ausgeben zu lassen und die Verwendungsart näher festzulegen.

**3.3** Der Vorstand kann für den Gebrauch des Gütezeichens in der Werbung und in der Gemeinschaftswerbung besondere Vorschriften erlassen, um die Lauterkeit des Wettbewerbs zu wahren und Gütezeichenmissbrauch zu verhüten.

Die Einzelwerbung darf dadurch nicht behindert werden. Für sie gilt die gleiche Maxime der Lauterkeit des Wettbewerbs.

**3.4** Ist das Gütezeichenbenutzungsrecht rechtskräftig entzogen worden, sind die Verleihungsurkunde und alle Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens zurückzugeben; ein Anspruch auf Rückerstattung besteht nicht. Das gleiche gilt, wenn das Recht, das Gütezeichen zu benutzen, auf andere Weise erloschen ist.

## 4 Überwachung

**4.1** Die Gütegemeinschaft ist berechtigt und verpflichtet, die Benutzung des Gütezeichens und die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen zu überwachen. Die Kontinuität der Überwachung ist RAL durch einen Überwachungsvertrag mit einem neutralen Prüfinstitut oder Prüfbeauftragten nachzuweisen.

**4.2** Jeder Gütezeichenbenutzer hat selbst dafür vorzusorgen, dass er die Güte- und Prüfbestimmungen einhält. Ihm wird eine laufende Qualitätskontrolle zur Pflicht gemacht. Er hat die Eigenprüfungen sorgfältig aufzuzeichnen. Der Güteausschuss oder dessen Beauftragte können jederzeit die Aufzeichnungen einsehen. Der Gütezeichenbenutzer unterwirft seine gütegesicherten Leistungen den Überwachungsprüfungen durch den Güteausschuss oder dessen Beauftragten im Umfang und Häufigkeit entsprechend den zugehörigen Forderungen der Güte- und Prüfbestimmungen. Er trägt die Prüfkosten.

**4.3** Prüfer können jederzeit in den Dienststellen des Gütezeichenbenutzers gütegesicherte Leistungen überprüfen und die hierzu notwendigen Unterlagen einsehen. Prüfer können die Dienststellen während der üblichen Arbeitszeiten jederzeit besichtigen.

**4.4** Fällt eine Prüfung negativ aus oder wird eine Leistung beanstandet, lässt der Güteausschuss die Prüfung wiederholen.

**4.5** Über jedes Prüfergebnis ist ein Zeugnis vom beauftragten Prüfinstitut auszustellen. Die Gütegemeinschaft und der Gütezeichenbenutzer erhalten davon je eine Ausfertigung.

**4.6** Werden Leistungen unberechtigt beanstandet, trägt der Beanstandende die Prüfungskosten; werden sie zu Recht beanstandet, trägt sie der betroffene Gütezeichenbenutzer.

## 5 Ahndung von Verstößen

**5.1** Werden vom Güteausschuss Mängel in der Gütesicherung festgestellt, schlägt er dem Vorstand der Gütegemeinschaft Ahndungsmaßnahmen vor. Diese sind je nach Schwere des Verstoßes:



- 5.1.1 Zusätzliche Aufgaben im Rahmen der Eigenüberwachung,
- 5.1.2 Vermehrung der Fremdüberwachung,
- 5.1.3 Verwarnung,
- 5.1.4 befristeter oder dauernder Gütezeichenentzug.

**5.2** Gütezeichenbenutzer, die gegen Abschnitt 3 oder 4 verstoßen, können verwarnt werden.

**5.3** Die unter Abschnitt 5.1 genannten Maßnahmen können miteinander verbunden werden.

**5.4** Gütezeichenbenutzer, die wiederholt oder schwerwiegend gegen Abschnitt 3 oder 4 verstoßen, wird das Gütezeichen befristet oder dauernd entzogen. Das gleiche gilt für Gütezeichenbenutzer, die Prüfungen verzögern oder verhindern.

**5.5** Vor allen Maßnahmen ist der Betroffene zu hören.

**5.6** Die Ahndungsmaßnahmen nach den Abschnitten 5.1–5.5 werden mit ihrer Rechtskraft wirksam.

**5.7** In dringenden Fällen kann der Vorsitzende der Gütegemeinschaft das Gütezeichen mit sofortiger Wirkung vorläufig entziehen. Dies ist innerhalb von 14 Tagen vom Vorstand der Gütegemeinschaft zu bestätigen.

## 6 Beschwerde

**6.1** Gütezeichenbenutzer können gegen Ahndungsbescheide binnen vier Wochen nachdem sie zugestellt sind, beim Güteausschuss Beschwerde einlegen.

**6.2** Verwirft der Güteausschuss die Beschwerde, so kann der Beschwerdeführer binnen vier Wochen, nachdem der Bescheid zugestellt ist, den Rechtsweg gemäß Abschnitt 11 der Vereins-Satzung der Gütegemeinschaft Mittelstand-orientierte Kommunalverwaltungen e.V. beschreiten.

## 7 Wiederverleihung

Ist das Gütezeichenbenutzungsrecht entzogen worden, kann es frühestens nach drei Monaten wieder verliehen werden. Das Verfahren bestimmt sich nach Abschnitt 2. Der Vorstand der Gütegemeinschaft kann jedoch zusätzlich Bedingungen auferlegen.

## 8 Änderungen

Diese Durchführungsbestimmungen nebst Mustern (Verpflichtungsschein, Verleihungsurkunde) sind von RAL anerkannt. Änderungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie treten in einer angemessenen Frist, nachdem sie vom Vorstand der Gütegemeinschaft bekannt gemacht worden sind, in Kraft.

# Verpflichtungsschein

1. Der Unterzeichnende / die unterzeichnende Kommune beantragt hiermit bei der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.
  - die Aufnahme als Mitglied\*)
  - die Verleihung des Rechts zur Führung des Gütezeichens\*)  
Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung
  
2. Der Unterzeichnende/die unterzeichnende Kommune bestätigt, dass
  - die Güte- und Prüfbestimmungen für Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen,
  - die Satzung der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.,
  - die Gütezeichen-Satzung, der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.,
  - die Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung mit Mustern 1 und 2,

zur Kenntnis genommen und hiermit ohne Vorbehalt als für sich verbindlich anerkannt hat.

---

Ort und Datum

---

Stempel und Unterschrift des Antragstellers

---

\*) Zutreffendes bitte ankreuzen

# Verleihungs-Urkunde

Die Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.  
verleiht hiermit aufgrund des ihrem Güteausschuss  
vorliegenden Prüfberichtes

\_\_\_\_\_

(der Kommune)

das von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V., Bonn,  
anerkannte und durch Eintragung beim Deutschen Patent- und Markenamt  
als Kollektivmarke geschützte

**Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung**



Bei dem oben genannten Mitglied handelt es sich um ein Neumitglied seit \_\_\_\_\_

Neuss, den \_\_\_\_\_

Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.

\_\_\_\_\_

Die Vorsitzende

\_\_\_\_\_

Der Geschäftsführer



## **HISTORIE**

Die deutsche Privatwirtschaft und die damalige deutsche Regierung gründeten 1925 als gemeinsame Initiative den Reichs-Ausschuss für Lieferbedingungen (RAL). Das gemeinsame Ziel lag in der Vereinheitlichung und Präzisierung von technischen Lieferbedingungen. Hierzu brauchte man festgelegte Qualitätsanforderungen und deren Kontrolle – das System der Gütesicherung entstand. Zu ihrer Durchführung war die Schaffung einer neutralen Institution als Selbstverwaltungsorgan aller im Markt Beteiligten notwendig. Damit schlug die Geburtsstunde von RAL. Seitdem liegt die Kompetenz zur Schaffung von Gütezeichen bei RAL.

## **RAL HEUTE**

RAL agiert mit seinen Tätigkeitsbereichen als unabhängiger Dienstleister. RAL ist als gemeinnützige Institution anerkannt und führt die Rechtsform des eingetragenen Vereins. Seine Organe sind das Präsidium, das Kuratorium, die Mitgliederversammlung sowie die Geschäftsführung.

Als Ausdruck seiner Unabhängigkeit und Interessensneutralität werden die Richtlinien der RAL Aktivitäten durch das Kuratorium bestimmt, das von Vertretern der Spitzenorganisationen der Wirtschaft, der Verbraucher, der Landwirtschaft, von Bundesministerien und weiteren Bundesorganisationen gebildet wird. Sie haben dauerhaft Sitz und Stimme in diesem Gremium, dem weiterhin vier Gütegemeinschaften als Vertreter der RAL Mitglieder von der Mitgliederversammlung hinzugewählt werden.

## **RAL KOMPETENZFELDER**

- RAL schafft Gütezeichen
- RAL schafft Registrierungen, Vereinbarungen, Geografische-Herkunfts-Gewährzeichen und RAL Testate

RAL DEUTSCHES INSTITUT FÜR GÜTESICHERUNG UND KENNZEICHNUNG E.V.

Fränkische Straße 7 · 53229 Bonn · Tel.: +49 (0) 228 - 6 88 95 - 0 · Fax: +49 (0) 228 - 6 88 95 - 430  
E-Mail: [RAL-Institut@RAL.de](mailto:RAL-Institut@RAL.de) · Internet: [www.RAL.de](http://www.RAL.de)