

Auftraggeber:	Landratsamt Böblingen		
Anschrift:	Parkstr. 16, 71034 Böblingen		
Auditbeauftragte(r):	Frau Wolkober (geb. Kuppel)		
Dokumentation:	Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V. (RAL-Zertifizierung) vom 14.01.2015 inklusive mit geltender Anlagen		
Geltungsbereich:	Diese Dienstanweisung gilt für die Landkreisverwaltung. Die Schulen (ausgenommen die Schulverwaltung) und die Eigenbetriebe des Landkreises Böblingen fallen nicht unter den Geltungsbereich des RAL-Gütezeichens.		
Standard:	RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen – November 2010, Ausgabe November 2012		
Ausschlüsse:	keine		
Auditart:	Erste Fremdüberwachung	Auditdatum:	12. – 13.05.2015
Auditleiter:	Stefanie Zechner	Audittage vor Ort:	1,5
Auditor(en):	-----	Überwachungszeitraum:	01.02.2015 – 31.04.2015
Auftrags-Nr.:	8000445849	Anzahl Mitarbeiter:	ca. 800
ZA:	35158271	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			2
Eigenüberwachung	x			2
<b>Gütekriterien</b>				
a)	x	Ja	0,0%	1
b)	x	Ja	5,29%	2
c)	x	Ja	0,0%	1
d)	x	Ja	0,0%	1
e)	x	Ja	6,75%	1
f)	x	Ja	0,0%	2
g)	x	Ja	0,0%	1
h)	x	Ja	0,0%	1
i)	x	Ja	0,0%	1
j)	x	Ja	0,0%	1
k)	x	Ja	0,0%	1
l)	x	Ja	0,0%	1
m)	x	Ja	0,0%	1
n)	x	Ja	0,0%	1

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

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

Die Auditorin empfiehlt der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V., dem Landratsamt Böblingen das Nutzungsrecht für das RAL Gütezeichen Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung zu verleihen.



## **2 Fremdüberwachung**

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

Die TÜV NORD CERT GmbH wurde vom Landratsamt Böblingen beauftragt, im Rahmen der Fremdüberwachung festzustellen, ob die in den RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen – November 2010, Ausgabe November 2012, 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 – November 2010, Ausgabe November 2012;
- Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V. (RAL-Zertifizierung) vom 14.01.2015 inklusive mit geltender Anlagen;
- Amtsspezifische Merkblätter;
- Leitfaden Corporate Identity Teil 1, Corporate Design, Ausdruck unserer Unternehmensidentität, Stand 2010;
- Leitfaden Corporate Identity Teil 2, Verhalten und Kommunikation, Stand 2012
- Organigramm Landratsamt Böblingen, Stand 15.04.2015;
- Bericht über die 1. Eigenüberwachung des Landratsamtes Böblingen, Stand 08.05.2015;
- Amtsspezifische Excel-Tabellen zur Falldokumentation der dokumentationspflichtigen Gütekriterien;
- Gesamtergebnisbewertung der Online-Kundenbefragung 2014 und Maßnahmenanalyse;
- der auf der Homepage und als Flyer veröffentlichte Verwaltungswegweiser.

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

### **2.2 Geltungsbereich**

Die Einhaltung der RAL-Güte- und Prüfbestimmungen bezieht sich auf die Landratsamt Böblingen. Die Schulen (ausgenommen die Schulverwaltung) und die Eigenbetriebe und Zweckverbände des Landkreises Böblingen fallen nicht unter den Geltungsbereich des RAL-Gütezeichens. Gemäß Ziffer 1.1 der Güte- und Prüfbestimmungen zählen nur Kleine und mittlere Unternehmen in den Geltungsbereich. Ausnahmen sind in den amtsspezifischen Regelungen nach Anlage 1 der Dienstanweisung ausgewiesen.

### **2.3 Darstellung des Landratsamts Böblingen**

Der Landkreis Böblingen liegt in unmittelbarer Nähe zur Landeshauptstadt Stuttgart und bildet zusammen mit den Landkreisen Esslingen, Göppingen, Ludwigsburg und dem Rems-Murr-Kreis die Region Stuttgart. Zum 618 qkm großen Kreis gehören 26 Städte und Gemeinden, in denen etwa 372.000 Menschen leben.

Bekannt ist der Landkreis Böblingen vor allem als Wirtschaftsstandort. Innovationsstarke Branchen prägen die stark exportorientierte Wirtschaft im Kreis Böblingen. Weltfirmen sind hier ebenso zu Hause wie leistungsstarke kleine und mittelständische Betriebe. Dies gilt für die Bereiche Produktion und Dienstleistung wie auch für die Sparten Forschung und Entwicklung. Die starke Innovationsfähigkeit zeigt sich vor allem im Bereich des industriellen Hochtechnologiesektors und der damit verbundenen hohen Zahl an Patentanmeldungen aus Wirtschaft und Wissenschaft. Vor allem der Automobilbau mit den Zulieferfirmen und die IT-Branche prägen schon seit Jahrzehnten die Wirtschaftsstruktur des Kreises.

Aber gerade auch die kleinen und mittelständischen Betriebe bilden das elementare Rückgrat des Kreises. Die Einführung der RAL Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen im Landratsamt Böblingen ist Ausdruck der Entschlossenheit, gemeinsam mit den Unternehmen eventuelle Probleme zu bewältigen und Hilfestellungen zu bieten.

Hauptanwendungsgebiet des RAL-Gütezeichens fallen die vier Dezernate des Landratsamtes Böblingen mit ihren Ämtern und die Regionalentwicklung (Wirtschaftsförderung)

#### **Stabsstelle 04 - Regionalentwicklung**

-Wirtschaftsförderung

#### **Dezernat I – Steuerung und Service**

- Steuerung und Beteiligungen (10)
- Finanzen (11)

#### **Dezernat III – Verkehr und Ordnung**

- ÖPNV (30)
- Straßenbau (31)
- Straßenverkehr und Ordnung (32)

#### **Dezernat IV – Bauen und Umwelt**

- Bauen und Gewerbe (40)
- Wasserwirtschaft (41)
- Landwirtschaft und Naturschutz (42)

### **3 Ergebnis**

Bei dieser Fremdüberwachung wurden **keine Abweichungen** (Überschreitung der erlaubten Abweichung des Zielwertes) festgestellt. Die erlaubte Abweichung – bezogen auf den Überwachungszeitraum 01.02.2015 bis 30.04.2015 wurde bei keinem der Gütekriterien überschritten. Hinweise und Verbesserungspotenziale sind im Abschnitt 8 aufgelistet.

### **4 Dokumentationssystem**

Das Dokumentationssystem, bestehend aus

- der Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft
- Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e. V. (RAL-Zertifizierung GMKV) mit ihren Anlagen (Stand 14.01.2015)
- die amtsspezifischen Merkblätter der Ämter 30, 31, 32, 33, 40, 41, 42 und der Wirtschaftsförderung
- der Leitfaden Corporate Identity Teil 1, Corporate Design, Ausdruck unserer Unternehmensidentität, Stand 2010;
- der Leitfaden Corporate Identity Teil 2, Verhalten und Kommunikation, Stand 2012
- das Organigramm Landratsamt Böblingen, Stand 15.04.2015;
- der Excel-Tabellen der Wirtschaftsförderung zur Erfassung der Verwaltungsverfahren gemäß Gütekriterium c und g
- der Excel-Tabellen der Ämter 30, 31, 32, 33, 40, 41, 42 zur Erfassung der Verwaltungsverfahren gemäß Positivliste zum Gütekriterium b
- der Excel-Tabelle des Amtes 32 (Straßenverkehr) zur vollständigen Erfassung des Verlaufes der Genehmigung von Schwerlasttransporten nach Gütekriterium h

- der Excel-Tabelle des Amtes 40 (Bauverwaltung) zur vollständigen Erfassung des Verlaufes der Baugenehmigungsverfahren nach Gütekriterium d und i
- die SAP-Finanzwesensoftware "RAL" zur Erfassung der Rechnungsläufe beim Amt für Finanzen zum Nachweis des Gütekriteriums e
- Aufzeichnungen der durchgeführten Selbstüberwachung/internen Auditierung

sind beim Landratsamt Böblingen (in allen relevanten Organisationseinheiten) eingeführt. Die *Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung eV (RAL-Zertifizierung)* wurde zum Einen im Ordner "Management für Führungskräfte" veröffentlicht und zum Anderen im Intranet des Landratsamtes Böblingen eingestellt.

## 5 Aufgaben und Befugnisse

Die Aufgaben und Befugnisse im Rahmen der Einhaltung und Dokumentation der Gütekriterien sind in den Anlagen 1, 2 und 3 der *Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung eV (RAL-Zertifizierung)* festgelegt. Bestandteil der Dokumentation zur Umsetzung der Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandorientierte Kommunen beim Landratsamt Böblingen sind Festlegungen zu

- dem Geltungsbereich der einzelnen Prüfverfahren,
- der Verantwortung für die einzelnen Prüfverfahren,
- der Dokumentation der Prüfungen,
- der interne Bewertung der Erfüllung der Gütekriterien,
- der Fristenberechnung und Aufbewahrungszeiten.

Für die Umsetzung und Einhaltung der Gütekriterien sind die Fachämter in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen verantwortlich. Die Gesamtverantwortung für die Einhaltung der Kriterien obliegt der jeweiligen Amtsleitung. In jedem GMK betreffenden Fachämtern wurden amtspezifische „RAL-Beauftragte“ benannt, welche die beteiligten Mitarbeiter informieren, die Einhaltung und korrekte Dokumentation überprüfen und quartalsweise die Excel-Tabellen an die Projektleitung übermitteln. Die Projektleitung hat die Aufgabe, die Prüfverfahren und -intervalle für alle Gütekriterien festzulegen, das Dokumentationssystem aufzubauen, zu steuern und weiterzuentwickeln, die Eigenüberwachung durchzuführen, die einzelnen Prüfungen anzustoßen, durchzuführen und zu dokumentieren. Als Projektleiterin hat des Landratsamtes Böblingen für das RAL-Gütezeichen Frau Kuppel (Amt 10 – Steuerung und Beteiligung) eingesetzt.

## 6 Eigenüberwachung

Zum Zeitpunkt der Fremdüberwachung lagen zur Dokumentation der Eigenüberwachung, folgender quantitative Ergebnisberichte vor:

- Bericht über die 1. Eigenprüfung des Landratsamtes Böblingen über die Erfüllung der Gütekriterien des RAL-Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung (Stand 08.05.2015)

sowie die Dokumentation der durchgeführten internen Audits bezogen auf alle Gütekriterien und involvierten Organisationseinheiten unter Anwendung des AQL-Stichprobenverfahrens gemäß DIN ISO 2859-1 vor. Der Überwachungszeitraum für die einzelnen Gütekriterien, der in dieser Fremdüberwachung überprüft wurde, umfasst den Zeitraum 01.02.2015 bis 30.04.2015.

## 7 Gütekriterien

### 7.a Eingangsbestätigung und Nennungen eines Ansprechpartners

Das Kriterium bezieht sich auf Anfragen von Unternehmen zu Verwaltungsverfahren, die beim Landratsamt Böblingen beantragt werden können. Sie liegen besonders in den Verantwortungsbereichen der Ämter ÖPNV (30), Straßenbau (31), Straßenverkehr und Ordnung (32), Bauen und Gewerbe (40), Wasserwirtschaft (41) und Landwirtschaft und Naturschutz (42).

Über den auf der Homepage ([www.lrabbb.de](http://www.lrabbb.de) > Bildung & Wirtschaft > Wirtschaft > Mittelstandsfreundliche Verwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert das Landratsamt Böblingen das Leistungsversprechen "Bei Anfragen zu Verwaltungsverfahren, die erfahrungsgemäß mehr als drei Arbeitstage in Anspruch nehmen, erhalten Sie umgehend eine Eingangsbestätigung. Darin ist Ihr persönlicher Ansprechpartner in der Verwaltung benannt".

In § 3 der Dienstanweisung, werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des § 2 genannten Bereiches zur entsprechenden Einhaltung dieses Gütekriteriums verpflichtet. Darüber hinaus wurde im Hausdraht (interne Mitarbeiterzeitung) mehrfach über die Einhaltung der Kriterien berichtet.

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

### 7.b Erste Informationen zum Verfahren

Für das Gütekriterium b kommen die in der Positivliste genannten und im Zuständigkeitsbereich des Landratsamts Böblingen liegenden Verwaltungsverfahren zur Anwendung. Die Überwachung der Einhaltung des Gütekriteriums b erfolgt in den Ämtern 30, 31, 32, 40, 41 und 42 mit Hilfe von Excel-Listen.

	Fälle / Verfahren	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>Amt 30</b>	15	0	0,0%
<b>Amt 31</b>	0	0	0,0%
<b>Amt 32 – Ordnung</b>	42	0	0,0%
<b>Amt 32 – Straßenverkehr</b>	216	8	3,7%
<b>Amt 40</b>	41	7	17,07%
<b>Amt 41</b>	6	2	33,33%
<b>Amt 42</b>	1	0	0,0%
<b>insgesamt</b>	321	17	5,29%

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

### 7.c Besprechungen bei Unternehmen

Über den auf der Homepage ([www.lrabbb.de](http://www.lrabbb.de) > Bildung & Wirtschaft > Wirtschaft > Mittelstandsfreundliche Verwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert das Landratsamt Böblingen das Leistungsversprechen: „Besprechungstermine vor Ort führen wir auf Wunsch innerhalb von fünf Arbeitstagen durch.“

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

### 7.d Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

Im Überwachungszeitraum sind im Amt 40 insgesamt 28 bearbeitungsfähige Anträge zugegangen, von denen sich zum Zeitpunkt der Fremdüberwachung noch vier in Bearbeitung befanden und die restlichen 24 fristgerecht beschieden wurden.

	Fälle / Verfahren	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>insgesamt</b>	24	0	0,0%

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

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

Eingehende Rechnungen werden mittels der Finanzsoftware SAP erfasst und verarbeitet. Die Auswertung des Gütekriteriums erfolgt im Amt 11 - Finanzen mit Hilfe einer eigens entwickelten Softwareprogramm "RAL". Über das Softwareprogramm erfolgt beim Landratsamt Böblingen eine dezentrale Ausweisung des Eingangs- und Fälligkeitsdatums in den Fachämtern. Um die vom Gütekriterium erwarteten Fristen bereits bei der Vorerfassung in den Fachämtern einzuhalten, wurde im "Hausdraht" (interne Zeitschrift) immer wieder auf dieses Kriterium hingewiesen. Die EDV-gestützte Dokumentation und Kontrolle der Einhaltung des Gütekriteriums e ermöglicht eine tägliche Eigenüberwachung.

	Fälle / Verfahren	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>insgesamt</b>	8.257	557	6,75%

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

### 7.f Reaktion auf Beschwerden

Für die Einhaltung des Kriteriums ist Amt 10 verantwortlich. Im Landratsamt Böblingen ist eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet, worauf auch im Verwaltungswegweiser im Internet hingewiesen wird. Bei dieser Stelle gehen alle Kundenreaktionen auf unterschiedlichen Wegen ein (E-Mails, Meinungskarten, Briefe, etc.). Des Weiteren erfolgt dezentral in den Fachämtern die Dokumentation in Form einer Excel-Tabelle. Seit einigen Jahren wird Anfang jeden Jahres ein Jahresbericht über Kundenreaktionen verfasst und auf Führungsebene besprochen.

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

	Beschwerden	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>dezentral</b>	0	0	0,0%
<b>zentral</b>	0	0	0,0%
<b>insgesamt</b>	0	0	0,0%

**Damit gilt das Gütekriterium f nachweislich eingehalten.**

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

Die Bearbeitung von Flächenanfragen inklusive der Dokumentation über die Einhaltung des Gütekriteriums g erfolgt durch die Wirtschaftsförderung. Der Landkreis Böblingen besitzt keine eigenen Gewerbeflächen. Die Gewerbeflächen im Kreisgebiet werden durch die Städte und Gemeinden oder auch Dritte wie z.B. die Kreissparkasse in eigener Zuständigkeit angeboten.

Im Rahmen dieses Gütekriteriums wird bei der Kreisverwaltung der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Flächenanfrage und der Weiterleitung an die Städte und Gemeinden bzw. Kreissparkasse erfasst. Die Dokumentation erfolgt über eine Excel-Tabelle und der Aufbewahrung der Anfrage mit Weiterleitung an den Zuständigen.

Überwachungszeitraum sind keine qualifizierten Flächenfragen eingegangen.

	Fälle / Verfahren	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>insgesamt</b>	0	0	0,0%

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

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

Die Bearbeitung der Anträge erfolgt mittels VEMAGS. Die Dokumentation des Gütekriteriums h erfolgt im Amt 32 mittels Excel-Tabellen.

	Fälle / Verfahren	Anzahl der Abweichungen	Prozentuale Abweichungen
<b>insgesamt</b>	95	0	0,0%

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

### 7.i Verlässlichkeit der Baugenehmigungen

Im Überwachungszeitraum sind keine erfolgreichen Klagen Dritter oder erfolgreiche Widersprüche gegen ein gewerbliches Vorhaben zu verzeichnen.

**Das Gütekriterium i wurde nachweislich eingehalten.**

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

Über den auf der Homepage ([www.lrab.de](http://www.lrab.de). > Bildung & Wirtschaft > Wirtschaft > Mittelstandsfreundliche Verwaltung) veröffentlichten Verwaltungswegweiser kommuniziert das Landratsamt Böblingen das Leistungsversprechen „Auf Ihre Anrufe und E-Mails erhalten Sie spätestens am nächsten Arbeitstag einen Rückruf oder eine Antwort-Mail.“.

Die Telefone an den Arbeitsplätzen sind so eingerichtet, dass eingehende Anrufe entweder in der Anrufliste (Einsatz von Lync) gespeichert, vom Anrufbeantworter aufgenommen oder auf Kolleginnen/Kollegen umgeleitet werden können. Rückrufe erfolgen unverzüglich, spätestens am nächsten Arbeitstag.

Eingegangene E-Mails werden unverzüglich bearbeitet. KMUs erhalten spätestens am nächsten Tag eine Reaktion. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind angehalten, bei ge-

planter Abwesenheit für Vertretung zu sorgen und diese Information unter Nutzung der technischen Möglichkeiten zu hinterlassen. Bei Krankheit oder Urlaub muss der E-Mail Abwesenheitsassistent eingerichtet werden. Bei unplanmäßigen Abwesenheiten hat die Vertretung dafür zu sorgen, dass der Abwesenheitsassistent von der IuK-Stelle eingerichtet wird.

Mit der am 14.01.2015 erlassenen *Dienstanweisung zur Erfüllung der Qualitätskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung e. V. (RAL-Zertifizierung GMKV)* existiert eine interne Handlungsanweisung, welche alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landratsamtes Böblingen zur entsprechenden Einhaltung dieses Gütekriteriums verpflichtet. Auch in den internen Leitfäden "Corporate Design" und "Verhalten und Kommunikation" des Landratsamtes Böblingen wird dies geregelt.

In der Kundenzufriedenheitsanalyse 2014 wurde die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit mit durchschnittlich 2,47 (n = 73) und die Zufriedenheit mit der Schnelligkeit des Rückruf oder der Antwortmail mit durchschnittlich 2,46 (n = 35) benotet.

**Das Gütekriterium j wurde nachweislich eingehalten.**

## 7.k Verwaltungswegweiser

Über die Homepage ([www.lrab.de](http://www.lrab.de) > Bildung & Wirtschaft > Wirtschaft > Mittelstandsfreundliche Verwaltung) kommuniziert das Landratsamt Böblingen den Verwaltungswegweiser. Außerdem wird er als Flyer angeboten.

Von den entsprechend dieses Kriteriums erforderlichen 14 Inhalten, finden sich:

- die zwei Zusagen hinsichtlich der Bearbeitung von Anträgen bzgl. Großraum- und Schwerlasttransporten,
- die drei explizit geforderten Serviceversprechen sowie
- alle der neun thematischen Ansprechpartner inkl. aktueller Kontaktdaten

im Verwaltungswegweiser wieder.

**Somit gilt das Gütekriterium k nachweislich eingehalten.**

## 7.l Lotse für Existenzgründer

Die Verwaltungslotsenfunktion, auch für Existenzgründer, wird beim Landratsamt durch die Wirtschaftsförderung übernommen. Der Lotse für Existenzgründer ist durch den Verwaltungswegweiser nach außen hin kommuniziert. Die Wirtschaftsförderung ist Anlaufstelle bzw. Ansprechpartner für Existenzgründer und übernimmt die Aufgabe, Existenzgründer durch die kommunale Verwaltung zu „lotsen“ und Informationen zu anderen relevanten Wissensträgern bereitzustellen und zu vermitteln.

Die Rolle des Lotsen für Existenzgründung nimmt Herr Stahl wahr. Ein entsprechender Hinweis und die Kontaktdaten finden sich im Verwaltungswegweiser wieder.

**Das Gütekriterium k wurde nachweislich eingehalten.**

## 7.m Kundenzufriedenheit

Die gemäß der RAL Güte- und Prüfbestimmungen geforderte 2-jährliche Kundenbefragung wurde vom Amt 10 im Zeitraum 20.02.2014 bis 21.05.2014 mittels einer Online-Kundenbefragung durch das Landratsamt Böblingen durchgeführt.

Die Auswertung der Befragung ist im Januar 2015 erfolgt. Die Ergebnisse und amtsspezifischen Freitextantworten wurden an die Fachämter mit Bitte um Kommentierung weitergeleitet. Einen abschließenden Bericht inkl. ggf. Ableitung von notwendigen Maßnahmen wird für Mitte des Jahres 2015 anvisiert.

**Das Gütekriterium m wurde nachweislich eingehalten.**

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

Das Landratsamt Böblingen hat verschiedene Veranstaltungen für Unternehmen organisiert, in dessen Rahmen Unternehmer die Möglichkeit zum Austausch untereinander und mit der Verwaltung bekommen haben. Am 20.11.2014 fand die Veranstaltung "Familienfreundlich zum Unternehmenserfolg" in Kooperation mit der Stadt "Weil der Stadt" und der "MFG Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg mbH" statt.

Nachweise zu der Veranstaltung in Form von Einladungen, Presseberichten und Protokollen lagen beim Audittermin vor.

**Das Gütekriterium n wurde nachweislich eingehalten.**

## **8 Empfehlungen und Verbesserungspotenziale zum Dokumentationssystem**

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

#### **8.1.1. Dokumentation:**

- ↪ Die in Anlage 1 der Dienstanweisung ausgewiesene Anwendung des Gütekriteriums c ausschließlich auf Verwaltungsverfahren gemäß Positivliste zum Gütekriterium a und b ist nicht inhaltskonform mit den RAL MKV Güte- und Prüfbestimmungen.
- ↪ In der Dienstanweisung sollte im Abschnitt 3 „Begriff der Güterkriterien“ auf die in den amtsspezifischen Merkblättern und auf die in der Anlage 1 festgelegten verwaltungsspezifischen Umsetzungsdetails verwiesen werden.

#### **8.1.2. Aufgaben und Befugnisse:**

- ↪ Bei dem in Anlage 3 der Dienstanweisung festgelegten Aufgabengebiet der RAL-Projektleitung sollte die Verteilung der RAL relevanten Informationen nicht ausschließlich auf die RAL-Beauftragten beschränkt werden, sondern auch die peripher tangierten Amtsleiter umfassen.
- ↪ Die in Anlage 1 der Dienstanweisung festgelegte Gesamtverantwortung und Lenkung für das Dokumentationssystem sollte sich auch in dem in Anlage 3 der Dienstanweisung festgelegten Aufgabengebiet der RAL-Projektleitung widerspiegeln.

### 8.1.3. Eigenüberwachung:

- ↪ Die Selbstbewertungs-Checkliste zur Überprüfung der Einhaltung des Gütekriteriums b sollte hinsichtlich der Inhaltskonformität mit den Forderungen des Gütekriteriums konkretisiert werden.
- ↪ Im Eigenüberwachungsbericht sind neben der Anzahl der Eingänge im Überwachungszeitraum auch die Anzahl der sich noch in Bearbeitung befindenden Verfahren inkl. Nennung der Aktenzeichen zum Zeitpunkt der Berichtserstellung auszuweisen. Es sind Maßnahmen zu implementieren, sodass die Zielwerteinhaltung auch bei den in Bearbeitung befindlichen Verfahren nachgehalten wird.

### 8.2. Gütekriterien:

#### Zum Gütekriterium b – Erste Information zum Verfahren

- ↪ Im Amt Wasserwirtschaft (41) enthielten die gezogenen Stichproben (Ifd. Nr. 23 und Nr. 29) keine Zusicherung, dass Abweichungen, sobald sie sich abzeichnen, dem Unternehmen mitgeteilt werden. Bei den Stichproben (Ifd. Nr. 15 und 16) waren die Schreiben zur Ersten Information nicht inhaltskonform zum Gütekriterium b.
- ↪ Im Amt Straßenverkehr (32) war bei einer gezogenen Stichprobe (Ifd. Nr. 14 Sonntags- und Feiertagsfahrverbot) der Eingang nicht nachvollziehbar.

#### Zum Gütekriterium f – Reaktion auf Beschwerden

- ↪ Zwischen den in der zentralen Beschwerdestellen und dezentral in den Fachämtern eingehenden Beschwerden von Unternehmern (= Null) und den artikulierten Beschwerdeangaben im Rahmen der durchgeführten Unternehmerbefragung (= 16) zeigt sich eine Differenz, die zu evaluieren ist.
- ↪ Die im Rahmen des Fremdüberwachungsaudits entstandene Idee, in der nächsten Unternehmerbefragung die Beschwerdegründe, Beschwerdeartikulationsorte bzw. Gründen der Nichtartikulation zu ermitteln, sollte weiter verfolgt werden.

## 9 Hinweise zur nächsten Fremdüberwachung

Bei der nächsten Fremdüberwachung werden die Hinweise und Verbesserungspotenziale aus der diesjährigen Fremdüberwachung wieder aufgegriffen. Die nächste Fremdüberwachung ist geplant für September 2017 und wird voraussichtlich durch die TÜV NORD Auditorin Frau Stefanie Zechner (SZechner@tuev-nord.de | Tel.: 040 – 8557 2975) durchgeführt.

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

Hamburg, 08.06.2015

*Stefanie Zechner*

---

Gez. Auditleitung