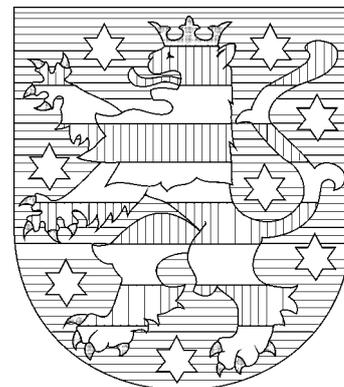


# Thüringer STAATSANZEIGER

Nr. 9/2008

Montag, 3. März 2008

18. Jahrgang



v. l. n. r.: Dr. Ortrun Janson-Mundel (TÜV Nord), MdL Christian Carius, Landrat Rüdiger Dohndorf, Gerald Grusser (Hauptgeschäftsführer IHK Erfurt), Thomas Schröder (Geschäftsführer RAL-Gütegemeinschaft) und Staatssekretär im Thüringer Wirtschaftsministerium Prof. Dr. Christian Juckenack

Foto: LRA Sömmerda

## – Wirtschaftsorientierung mit Auszeichnung –

### **RAL-Zertifikat „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ für den Landkreis Sömmerda**

Der Landkreis Sömmerda trägt seit Beginn des Jahres als erste ostdeutsche Kommune das RAL-Gütesiegel „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“. Zum Neujahrsempfang des Landrats am 11. Januar 2008 wurde die Zertifikatsurkunde offiziell übergeben.

RAL-Gütezeichen werden vom RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V. geschaffen und kennzeichnen Produkte und Dienstleistungen, die nach hohen festgelegten Qualitätskriterien hergestellt bzw. angeboten werden. Die RAL-Gütegemeinschaften sind von RAL anerkannte Organisationen, die die Gütesicherung eines Produktes oder einer Dienstleistung durchführen und überwachen. Derzeit existieren über 160 Gütezeichen und über 130 Gütegemeinschaften.

Das Gütesiegel „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stellt hohe Anforderungen an die Kreisverwaltung Sömmerda. Es war notwendig, 13 vorgegebene RAL-Prüfkriterien innerhalb der Verwaltung umzusetzen und einzuhalten.

Landrat Rüdiger Dohndorf (CDU) gab in einer Pressekonferenz im Dezember 2006 den Startschuss für die Umstrukturierungsmaßnahmen. In einer Strategieguppe versammelten sich Vertreter aus den für die Zertifizierung maßgeblichen Ämtern, um ein Konzept und einen Ablaufplan für alle notwendigen Maßnahmen zu erarbeiten. Im Frühjahr und Sommer 2007 wurden Verwaltungsprozesse überprüft und die Kommunikation zwischen verschiedenen Anlaufstellen in der Behörde wurde verbessert.

(Fortsetzung letzte Seite)

(Fortsetzung von Titelseite)

Eine Dienstanweisung bindet seither alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die wirtschaftsorientierte Handlungsweise.

In den 13 RAL-Gütekriterien enthalten sind Serviceversprechen, wie die garantierte Bearbeitungszeit gewerblicher Bauanträge innerhalb von 40 Arbeitstagen und die Zahlung von Auftragsrechnungen binnen einer 15-Tage-Frist. Ebenso garantiert werden kurze Reaktionszeiten und schnelle Hilfestellung bei auftretenden Problemen ortsansässiger Unternehmen.

In geeigneter Weise muss die Verwaltung die Umsetzung dieser Kriterien objektiv nachvollziehbar belegen und in einem Dokumentationsbericht zusammenfassen. Für die Erstzertifizierung musste das Einhalten der Kriterien für einen Zeitraum von drei Monaten nachgewiesen werden. Die Dokumentationsphase begann im August 2007. Der Abschlussbericht war Grundlage für die anschließende Überprüfung durch den TÜV Nord. Am 23. November 2007 überzeugte das Landratsamt Sömmerda die TÜV-Prüferin mit gut funktionierenden Arbeitsabläufen und dienstleistungsorientiertem Service am Kunden.

Landrat Rüdiger Dohndorf (CDU) ist von der Signalwirkung des RAL-Gütesiegels überzeugt. „Das Landratsamt Sömmerda hat die Herausforderung für die wirtschaftliche Entwicklung der Region wahrgenommen und beweist eindrucksvoll die Leistungsfähigkeit der Kommunalverwaltung.“ Mit Stolz nahm er die Zertifizierungsurkunde aus den Händen des Geschäftsführers der Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ e. V., Thomas Schröder, entgegen.

Staatssekretär im Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Technologie und Arbeit, Prof. Christian Juckenack, nahm als Ehrengast an der Verleihung des RAL-Zertifikats teil. Er lobte das außerordentliche Engagement der Kreisverwaltung Sömmerda für die mittelständische Wirtschaft. Trotz überdurchschnittlicher Wirtschaftszahlen im thüringenweiten Vergleich bemüht sich der Landkreis Sömmerda stetig um den Mittelstand. In dieser Vorreiterrolle solle der Kreis anderen als gutes Beispiel dienen.

Als Vertreter der mittelständischen Wirtschaft beglückwünschte auch IHK-Hauptgeschäftsführer Gerald Grusser Landrat Dohndorf zur Erreichung des RAL-Siegels. „Die Optimierung unternehmensbezogener Verwaltungsprozesse“, so Grusser, „erfolgt praxisorientiert und mit viel Verständnis für die Belange der Wirtschaft.“

Der Landkreis Sömmerda ist seit dem Jahr 2005 gemeinsam mit den kreisfreien Städten Erfurt und Weimar sowie dem Kreis Weimarer Land in einer Arbeitsgruppe „Wirtschaftsfreundliche Verwaltung Mittelthüringen“ organisiert. Angeregt und koordiniert durch die Industrie- und Handelskammer (IHK) Erfurt und die Sparkasse Mittelthüringen wird in dem auf drei Jahre angelegten Projekt das Verwaltungshandeln der beteiligten Kommunen überprüft und im Interesse der Wirtschaft optimiert.

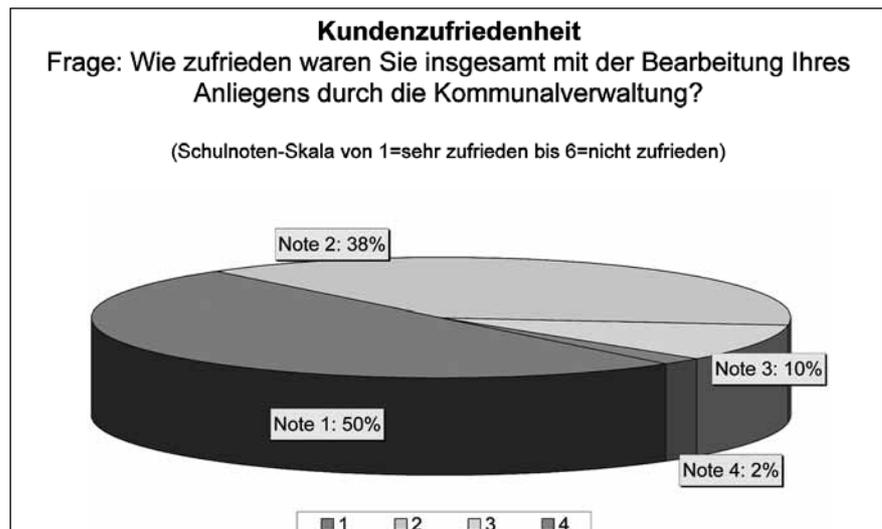
Die Idee sich für die Zertifizierung mit dem RAL-Gütezeichen zu qualifizieren, entstand ebenfalls in dieser Regionalkooperation. Die Kommunen waren sich einig, dass man auch

## – Wirtschaftsorientierung mit Auszeichnung –

**RAL-Zertifikat  
„Mittelstandsorientierte  
Kommunalverwaltung“  
für den Landkreis  
Sömmerda**

Gisela Husemann Verlag Eisenach  
Wartburgstraße 6, 99817 Eisenach  
PVSt, Deutsche Post AG, Entgelt bezahlt

F 11297



als Verwaltung ein Zeichen setzen muss. So wie sich viele Unternehmen einer Standardisierung nach DIN oder ISO unterziehen, um z. B. das Qualitätsmanagement und die Arbeitsabläufe zu optimieren, sollte auch eine Behörde effizienter arbeiten. Als Dienstleister für die Wirtschaft haben Kommunalverwaltungen wichtige Funktionen und Aufgaben zu erfüllen.

Im Bewusstsein dieser Verantwortung führte die Wirtschaftsförderung des Landkreises Sömmerda während der RAL-Dokumentation eine Unternehmensbefragung mit Hilfe eines standardisierten RAL-Fragebogens durch. Die befragten Mittelständler sollten Verwaltungsleistungen nach ihrer Wichtigkeit einordnen und den bisherigen Kundenservice bewerten. Hierbei bezogen sich alle Angaben auf ein Anliegen, das sie in den vergangenen 24 Monaten an die Verwaltung gerichtet haben (z. B. Bauantrag, Gewerbeanmeldung etc.).

Auf einer Schulnoten-Skala (von 1 = sehr zufrieden bis 6 = nicht zufrieden) sollten die 50 befragten Unternehmer Rahmenbedingungen in der Kreisverwaltung bewerten. Unter anderem beurteilten sie die Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Flexibilität in der Termingestaltung, die Öffnungszeiten der Dienststelle und Gesprächsabläufe. Außerdem wurde nach der Bearbeitungsqualität des Anliegens selbst gefragt. Hierbei waren Kriterien wie Schnelligkeit, inhaltliche Richtigkeit und Verständlichkeit zu benoten. Auch die Freundlichkeit der Gesprächspartner, die Transparenz der Abläufe und die Nachvoll-

ziehbarkeit der Entscheidungsgründe waren Bestandteil der Befragung.

Die Auswertung ergab ein überwiegend positives Bild. Die Befragten beurteilten die Arbeit der Kreisverwaltung vorrangig mit den Noten 1 und 2 (siehe Diagramm: Durchschnittsnote: 1,64).

„Wenngleich alle an der Zertifizierung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Recht stolz auf das Erreichte sein können, sind wir weiter in der Pflicht“, so Dohndorf. Die zeitaufwändige Analyse der verwaltungsinternen Abläufe ebenso wie die umfangreichen Dokumentationspflichten führten zur erfolgreichen Erstzertifizierung. „Nun ist es an uns, die Sicherung und weitere Optimierung der Dienstleistungen für den Mittelstand als Gemeinschaftsleistung fortzuführen“, ergänzte er. Ein gutes Zusammenspiel und eine effiziente Kommunikation der einzelnen Ämter im Haus bilden die Grundlage für künftige Entwicklungen. In zwei Jahren muss sich die Sömmerdaer Kreisverwaltung erneut einer TÜV-Prüfung unterziehen, um eine Verlängerung des RAL-Zertifikats zu erreichen. „Nur, wenn alle an einem Strang ziehen“, ist Dohndorf überzeugt, „können wir die Region weiter voranbringen.“

Wenn Sie mehr über die Zertifizierung und das RAL-Gütesiegel erfahren möchten, können Sie sich im Internet informieren:

[www.landkreis-soemmerda.de](http://www.landkreis-soemmerda.de)  
[www.gmkeve.de](http://www.gmkeve.de)  
[www.ral.de](http://www.ral.de)