

<b>Stellungnahme</b>	Datum:	11.01.2019
Entscheidendes Gremium:	fed. Senator/-in:	OB, Roland Methling
	bet. Senator/-in:	
Federführendes Amt: Hauptamt	bet. Senator/-in:	
Beteiligte Ämter:		
<b>Mittelstandsorientierte Verwaltung</b>		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
22.01.2019	Hauptausschuss	Kenntnisnahme
23.01.2019	Ausschuss für Wirtschaft und Tourismus	Kenntnisnahme
30.01.2019	Bürgerschaft	Kenntnisnahme

### Sachverhalt:

Die Ansiedlung und Förderung von mittelständischen Unternehmen ist für die Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Rostock ein wesentlicher Faktor. In den Leitlinien der Stadtentwicklung ist die Schaffung der dafür erforderlichen optimalen Rahmenbedingungen fest verankert. Zu diesen Rahmenbedingungen gehört auch, dass wir als dienstleistungsorientierte Verwaltung vielfältigen Serviceleistungen anbieten und fortlaufend prüfen, wie diese verbessert werden können.

Das RAL Gütezeichensystem basiert ausschließlich auf privat vereinbarten Gütesicherungen. Das System besteht aus 14 RAL-Kriterien, die überwiegend vor dem Hintergrund gewerblicher Ansiedlungen aufgestellt wurden. Im Antrag 2019/AN/4301 selbst sind diese Kriterien etwas verkürzt dargestellt. In der Gesamtschau führt die Beteiligung am RAL-Gütesiegel in erster Linie zu einem Bekenntnis zu bestimmten Leistungen.

Das Gütezeichen wird verliehen, wenn diese 14 Kriterien erfüllt sind.

Es erfolgt alle zwei Jahre eine Zertifizierung anhand der Gütekriterien, die jeweils um eine Kundenzufriedenheitsanalyse aus der Sicht der mittelständischen Unternehmen zu ergänzen ist. Entsprechend der Satzung überwacht der TÜV Nord das Serviceversprechen alle 2 Jahre. Es fallen 2-3 Tagessätze á 1.000,- EUR für die Überwachung an. Darüber hinaus ist der jährliche Mitgliedsbeitrag in Höhe von 3.000,- EUR durch die HRO zu begleichen.

Zu den Gütekriterien gehören beispielsweise die Vorgabe von festen Fristen und Zielwerten bei der Zahlung von Rechnungen (nach 15 Arbeitstagen), der Bearbeitungs- und Informationsfristen bei Eingaben und Beschwerden (nach drei Arbeitstagen) bei einem

Bauantrag, Rückruf nach einem Arbeitstag, Eingangsbestätigung unter Nennung eines zuständigen Ansprechpartners nach drei Arbeitstagen und Entscheidung über gewerbliche Bauvorhaben nach 40 Arbeitstagen.

Gefordert wird aber auch die Schaffung von Verwaltungswegweisern und Lotsen für Existenzgründer. Zum Teil sind Leistungen betroffen, die nicht durch die HRO erbracht werden. So liegt die Federführung für die Genehmigung von Schwerlasttransporten im Landesamt für Straßenbau und Verkehr M-V.

Diese Kriterien allein treffen auch noch keine Aussage über die Möglichkeit der Leistungserfüllung und auch keine Aussage über mögliche Kosten, die mit der Qualität der Leistungserfüllung einhergeht. Ein dafür erforderliches Organisationssystem der Verwaltung wird derzeit für diese speziellen Serviceleistungen nicht vorgehalten und ein umfangreiches verwaltungsweites Controlling mit vergleichbar hohem Aufwand müsste aufgebaut werden.

Das Dienstleistungsangebot unserer Verwaltung richtet sich nicht nur an mittelständische Unternehmen, die im Zuge eines Beitrittes zu RAL nicht erfasst werden. Darüber hinaus sind die Dienstleistungs- und Serviceangebote der Verwaltung selbst umfänglicher als die Leistungen, die von den RAL-Kriterien erfasst werden. Mit der Querschnittsaufgabe I. der Leitlinien zur Stadtentwicklung hat sich die Hanse- und Universitätsstadt Rostock bereits zu „Bürger- und wirtschaftsfreundlichen Verwaltungsverfahren“ bekannt und damit alle möglichen Antragssteller gleichermaßen einbezogen. Sofern in diesem Prozess das Leistungsspektrum der HRO verbessert und modernisiert wird, kommt dies allen gleichermaßen zugute.

Deshalb lassen sich die genannten Kriterien nicht pauschal auf die Leistungen der Verwaltung übertragen.

Die Wirtschaftsunternehmen und Gewerbetreibenden haben mit Rostock Business einen kompetenten Ansprechpartner in allen Fragen wirtschaftlicher Entwicklungen in der Hanse- und Universitätsstadt Rostock.

Mit „Klar-Schiff“ hat die Hanse- und Universitätsstadt Rostock ein sehr gutes modernes Beschwerdemanagement.

Roland Methling