

## **Richtlinien der Stadt Wiesloch für eine „Mittelstandsorientierte Verwaltung“**

Die Unterstützung des örtlichen Mittelstandes ist eine wichtige Aufgabe der Verwaltung. Die Einrichtung eines Gewerbebüros und die Änderungen der Dienstanweisungen zur Vergabe von Bauleistungen (VOB) und der für die Vergabe von Lieferungen und Leistungen (VOL) zur Neufestsetzung der Vergabesummen waren ein wichtiger Bestandteil der städtischen Mittelstandsoffensive.

Bei den Haushaltsberatungen für das Haushaltsjahr 2008 wurde angeregt, die bisherigen Aktivitäten durch eine Zertifizierung zur „Mittelstandsorientierten Verwaltung“ zu ergänzen.

Im Verwaltungsausschuss wurde vereinbart, dass dies im Rahmen einer Eigenbindung durch „Richtlinien für eine Mittelstandsorientierte Verwaltung“ erfolgen soll. Auf Grund des Auftrages des Verwaltungsausschusses wurde durch Oberbürgermeister Schaidhammer eine Arbeitsgruppe unter Beteiligung der betroffenen Fachgruppen und Leitung des Fachbereiches 1, Organisation, gebildet.

### **Präambel**

Zielgruppe für eine „mittelstandsorientierte Verwaltung“ sind mittelständische Betriebe bis ca. 250 Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer.

Die Richtlinien basieren auf der Grundlage der vom Deutschen Institut für Gütesicherung und Kennzeichen e. V. erarbeiteten Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen.

Bei den von der Arbeitsgruppe erarbeiteten Ergebnissen handelt es sich um Richtlinien der Verwaltung, die in allen Bereichen im Rahmen der Beratung und Betreuung von allen beteiligten städtischen Dienststellen für mittelständische Unternehmen angewandt werden müssen. (Eigenbindung der Verwaltung)

Diese Richtlinien sollen, soweit es die Beantwortung von Schriftverkehr (Mails, Beschwerden etc.) handelt, künftig durch die gesamte Verwaltung, ohne Rücksicht auf einzelne Gruppen innerhalb der Bevölkerung und der Wirtschaft, angewandt werden.

### **Festsetzungen/Ansprüche**

**Für die künftige Unterstützung des Mittelstandes gelten folgende Festsetzungen:**

1. Verbesserung der Kundenzufriedenheit und des Services für mittelständische Unternehmen.
2. Auf Vorschläge aus dem Bereich des Mittelstandes zeit- und zielgerichtet reagieren.
3. Auf Schreiben von mittelständischen Unternehmen erfolgt innerhalb eines Zeitraums von **sieben Arbeitstagen** eine Eingangsbestätigung unter Nennung einer Ansprechpartnerin/eines Ansprechpartners sowie eine erste Information zum Verfahren, insbesondere über fehlende Unterlagen, Hinweise zu den voraussichtlichen Bearbeitungszeiten und einen Zeitplan über das weitere Vorgehen.
4. Bei Verzögerungen in der Sachbearbeitung bzw. Abweichungen vom Zeitplan erfolgt umgehend eine Information an das Unternehmen.

5. Falls die Notwendigkeit besteht, dass die Eingabe/der Antrag/das Anliegen des mittelständischen Unternehmens einer umfassenden (auch mündlichen) Darstellung bedarf, wird eine Besprechung am Standort des Unternehmens innerhalb von fünf Arbeitstagen angeboten.
6. Bei Bauanträgen von mittelständischen Unternehmen wird eine Bearbeitungszeit bei gewerblichen Bauvorhaben (keine Anwendung für Außenbereichsfälle oder Verfahren nach Bundesimmissionsschutzgesetz) von **maximal 40 Arbeitstagen** (zuzüglich sieben Arbeitstage zur Feststellung der Bearbeitungsfähigkeit) vorgegeben.
7. Den mittelständischen Unternehmen wird zugesichert, dass eine zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, bei denen der Adressat, die Auftragserteilung, die Finanzierung, der sachliche Grund und die Auftragserfüllung unstrittig sind, wie folgt durchgeführt wird:
  - a) bei Skontogewährung innerhalb der **gesetzten Skontoabzugsfrist**
  - b) bei Abschlagszahlungen innerhalb **von 18 Arbeitstagen**
  - c) bei normalen Rechnungen innerhalb der gesetzlichen Frist **von 30 Tagen**
  - d) bei Schlussrechnungen innerhalb **von zwei Monaten**.
8. Rechnungsaussteller erhalten innerhalb von maximal **acht Arbeitstagen** eine Information über eventuell fehlende Unterlagen bzw. über die mangelnde Überprüfbarkeit ihrer/seiner Rechnung.
9. Bei Beschwerden von mittelständischen Unternehmen auf der Grundlage von Antragstellungen, Ersuchen usw. erfolgt innerhalb **von sieben Arbeitstagen** eine schnelle und qualifizierte Reaktion und Information an die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer. Davon nicht betroffen sind „politische“ Eingaben von Fraktionen oder Gemeinderäten.
10. Bei qualifizierten Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen, bei denen die Größe des Grundstücks und die Art der Nutzung plausibel nachgewiesen wird, erfolgt die Beantwortung innerhalb **von sieben Arbeitstagen**.
11. Bei rechtzeitiger Auftragserteilung zur Durchführung von Schwertransporten erfolgt die Bearbeitung unter Berücksichtigung aktueller verkehrlicher Einschränkungen entsprechend der Straßenverkehrsordnung innerhalb **von zehn Arbeitstagen**.
12. Auf Anrufe und Emails erhält das mittelständische Unternehmen innerhalb **von drei Arbeitstagen** eine Nachricht. Bei Urlaub oder Krankheit ist die Weitergabe an die Stellvertreterin/den Stellvertreter bzw. die Umleitung des Email-Verkehrs sicherzustellen.

## **Allgemeines**

Alle Fachgruppen überprüfen für ihre Bereiche, inwieweit der vorhandene Internetauftritt der Stadt Wiesloch aufgrund der Richtlinien erweitert werden muss und teilen dies der Internetbeauftragten mit. Die Bereiche Gewerbebüro, Wirtschaftsförderung, Stadtplanung, Hochbau/Liegenschaften arbeiten in enger Kooperation zur Unterstützung der mittelständischen Unternehmen zusammen.

Wiesloch, den 15. April 2008

Franz Schaidhammer  
Oberbürgermeister