

Die Stadt Bergneustadt hat erneut das Gütesiegel „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ verliehen bekommen!

Nach der erstmaligen Zertifizierung im Jahr 2009 hat diesen Sommer ein erneutes umfangreiches Audit hinsichtlich der Einhaltung der RAL- Güte- und Prüfbestimmungen für mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen durch den TÜV-Nord stattgefunden.

Die 10 geprüften RAL-Gütekriterien sind laut vorliegendem Prüfbericht wieder von der Stadtverwaltung Bergneustadt erfüllt worden, so dass der Güteausschuss das von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. anerkannte und durch Eintragung beim deutschen Patent- und Markenamt als Kollektivmarke geschütztes Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ erneut der Stadtverwaltung verliehen hat. Die entsprechende Urkunde wurde dem Bürgermeister übersandt und berechtigt die Stadtverwaltung das Gütesiegel weiterhin zu tragen.

Durch die erneute Verleihung des RAL-Gütezeichens wird der Stadtverwaltung nach objektiv messbaren Kriterien das Qualitätsmanagement bezüglich Mittelstandsorientierung bescheinigt, das die qualitativ sehr gute Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Wirtschaft als besonderen Service für die Unternehmen ausweist.

Die von der Stadtverwaltung zu erfüllenden und geprüften Güte- und Prüfkriterien umfassen u.a. Bearbeitungszeiten für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von Unternehmen, ein online verfügbarer Verwaltungswegweiser mit Serviceversprechen auch hinsichtlich Reaktionszeiten auf Beschwerden, Emails und Anrufe, sowie eine Kundenzufriedenheitsanalyse und die zügige Bezahlung von Auftragsrechnungen, wobei mehr als 98 % aller Rechnungen innerhalb des vorgegebenen Zeitraums von 15 Arbeitstagen bezahlt werden, häufig sogar in nur wenigen Tagen.

Die im Frühjahr durchgeführte Kundenzufriedenheitsanalyse zeigt im Vergleich zu der erstmaligen Fragebogenaktion im Jahr 2009 bei einer etwas geringeren Beteiligung gleich bleibend gute Ergebnisse hinsichtlich der Beurteilung von Erreichbarkeit, Termineinhaltung, Richtigkeit der Bearbeitung, Schnelligkeit, Verständnis, Engagement und Transparenz.

Finanziert wurde die TÜV-Auditierung von den örtlichen Sparkassen.

Aufgrund einer Anfrage des Stv. Dr. Stenschke im Haupt- und Finanzausschuss betreffend der Kosten einer RAL-Zertifizierung teilt die Verwaltung mit, dass die Kosten sich auf 1.800 €+ MWSt. belaufen, jedoch von der Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt getragen wurden.