

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung
mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa

Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021

Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 18.07.2023 (VB)

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zur beiliegenden Beschlussvorlage

Anlass	Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021.
Inhalt	In der Vorlage wird der Sachstand zum Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ dargestellt.
Gesamtkosten/ Gesamterlöse	(-/-)
Entscheidungsvor- schlag	<p>1.) Das Referat für Arbeit und Wirtschaft bleibt beauftragt, das Thema „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ intensiv weiter zu verfolgen und mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats und des Direktoriums sowie unter Einbindung des IT-Referates die notwendigen nächsten Schritte zu prüfen, wie eine Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stufenweise erreicht werden kann.</p> <p>2.) Alle Referate bleiben beauftragt, im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten und tatsächlichen Betroffenheit bei der Umsetzung einer „Mittelstandsorientierten Verwaltung“ und der Erarbeitung einer Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ mitzuwirken.</p> <p>3.) Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wird dem Stadtrat im Laufe des ersten Halbjahres 2024 erneut mit dem Vorgehen und Sachstand bezüglich der Umsetzung der Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ befassen.</p>

	4.) Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 ist hiermit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
Gesucht werden kann im RIS auch nach	Mittelstandsfreundliche Verwaltung, GMKEV, Zertifizierung, Mittelstand, Unternehmen
Ortsangabe	(-/-)

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung
mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa
Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021
Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170

**Vorblatt zur Beschlussvorlage des Ausschusses für Arbeit und
Wirtschaft am 18.07.2023 (VB)**

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

Seite

I. Vortrag des Referenten	1
1. Anlass.....	1
2. Umfrage - Erhebung und Analyse von Verwaltungshemmnissen („Pain Points“)	2
2.1 Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“	2
2.2 Stadtdirektorentreffen, Workshops und Infoveranstaltung.....	3
3. Mögliche Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“	4
3.1 Allgemein.....	4
3.2 Zertifizierung und Gütekriterien.....	5
3.3 Treffen mit anderen deutschen Großstädten	7
3.4 Kick-off Treffen mit der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen (GMKEV)	8
3.5 Abfrage der aktuellen IST-Werte.....	9
4. Stellungnahmen der Referate	9
5. Weiteres Vorgehen im Projektablauf.....	11
II. Antrag des Referenten	12
III. Beschluss	13

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung
mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa

Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021

Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170

4 Anlagen

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 18.07.2023 (VB)

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

1. Anlass

Die Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste und SPD / Volt haben am 23.07.2021 den Antrag Nr. 20-26 / A 01747 gestellt (Anlage 1), wonach die Stadtverwaltung mit der Prüfung der Abläufe auf deren mittelstandsfreundliche und bürokratiearme Ausrichtung beauftragt werden soll. Im Fokus stehen neben den allgemeinen Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden insbesondere die Kommunikation mit klar definierten Ansprechpartner*innen zur Kontaktaufnahme und die transparente Information über den Sachstand eines Antrags. Geprüft werden soll zudem die Zertifizierung der Landeshauptstadt München (LHM) mit einem geeigneten Gütezeichen und inwiefern Unternehmen durch die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und -prozessen profitieren können.

In der Vollversammlung am 27.07.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541) wurde beschlossen, dass das Referat für Arbeit und Wirtschaft (RAW) beauftragt wird, mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats (POR) und des Direktoriums (DIR) die notwendigen nächsten Schritte zu erarbeiten, wie eine Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stufenweise erreicht werden kann. Der o.g. Stadtratsantrag blieb zunächst aufgegriffen.

Um den Auftrag aus dem Stadtratsbeschluss zu erfüllen, wurde im September 2022 ein Projekt im RAW mit Unterstützung des POR und des DIR aufgesetzt, mit dem Ziel, die Zertifizierung der LHM als mittelstandsfreundliche Kommune umzusetzen.

2. Umfrage - Erhebung und Analyse von Verwaltungshemmnissen („Pain Points“)

Nach dem Projektstart, der Erstellung einer Vorgehensplanung sowie eines Informations- und Kommunikationskonzeptes wurden die nachfolgenden Schritte durchgeführt.

2.1 Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

In einer Analysephase wurden die wesentlichen Verwaltungshemmnisse („Pain Points“) bei den Münchner Unternehmen erhoben und analysiert.

Die Datenerhebung erfolgte mittels einer Umfrage, die vom Referat für Arbeit und Wirtschaft (Wirtschaftsförderung) in Zusammenarbeit mit der Organisationsberatung der Landeshauptstadt München, SC consult.in.M, entwickelt wurde. Unterstützung erfolgte durch das Statistische Amt. Im Frühjahr 2022 lieferte eine Umfrage der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK) erste Erkenntnisse zu Themen, denen die Wirtschaft in der Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt München besondere Bedeutung beimisst. Die Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ setzt darauf auf und trägt zur Vertiefung dieser Erkenntnisse bei. Zudem orientieren sich die gestellten Fragen an den Zertifizierungskriterien der Gütegemeinschaft Mittelstandsfreundlicher Kommunalverwaltungen (GMKEV). Auf die Zertifizierungskriterien wird im zweiten Teil der Beschlussvorlage näher eingegangen.

Die Umfrage wurde im Zeitraum vom 19.10.2022 – 30.11.2022 sowie vom 23.12.2023 – 12.02.2023 veröffentlicht. Der Rücklauf bestand aus 134 verwertbaren und komplett ausgefüllten Fragebögen. Die Online-Umfrage wurde sowohl über die Verteiler der Wirtschaftsverbände als auch über mehrere Kanäle der Landeshauptstadt München beworben. Zudem wurden Erfahrungswerte bei den Wirtschaftsverbänden und der Wirtschaftsförderung eingeholt. Die aus den drei Quellen gewonnenen Informationen wurden hinsichtlich betroffener Referate und inhaltlicher Handlungsfelder analysiert und aufbereitet sowie an die Referate kommuniziert.

Zu den detaillierten Ergebnissen der Befragung wird auf den Umfrageergebnisse in Anlage 2 verwiesen. Im Folgenden wird ausschließlich auf zentrale Ergebnisse der Umfrage eingegangen:

Im Ergebnis der Umfrage ist festzuhalten, dass es hinsichtlich der Bereiche „zeitnahe Information zum Bearbeitungsstand, allgemeine Erreichbarkeit, Bearbeitungszeit von Anträgen und Reaktionszeiten von Anrufen und Emails“ deutliches Verbesserungspotential innerhalb der Referate gibt. Konkret bedeutet das, dass vor allem bei der Frage nach Ansprechpartner*innen in den Bereichen Baugenehmigung

und dem Themenbereich temporäre Verkehrsanordnungen den Unternehmen die entsprechenden Personen nicht bekannt sind. Bei der Frage nach mehr elektronischer Verfahrensabwicklung ist festzuhalten, dass die Unternehmen sich in nahezu allen Bereichen eine elektronische Verfahrensabwicklung wünschen. Auf die Frage, welches Referat keine zeitnahe Information zum Bearbeitungsstand des Anliegens/Antrags gegeben hat, wurde bei den quantitativen Nennungen nach Referaten das Referat für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN), das Kreisverwaltungsreferat (KVR) und das Baureferat (BAU) genannt. Die „Pain Points“, die sich daraus ergeben haben, sind vor allem die Bereiche Baugenehmigung und temporäre Verkehrsanordnungen (Mobilitätsreferat). Im Hinblick auf die vier Fragen nach einer weniger guten Erreichbarkeit, einer zu langen Reaktionszeit auf Anrufe/Mails und der fehlenden Möglichkeit einer persönlichen Vorsprache sowie der zu langen Bearbeitungszeit von Anträgen wurden bei den quantitativen Nennungen nach Referaten vor allem das PLAN, das KVR, das Baureferat und das MOR genannt. Aus Sicht der mittelständischen Unternehmen wurden wieder mehrheitlich die Bereiche Baugenehmigung und der Themenbereich temporäre Verkehrsanordnungen benannt. Bei beiden Bereichen wurde ein starker Handlungsbedarf gesehen. Konkret wurden im Themenkomplex Baugenehmigung die Handlungsfelder Digitalisierung, Bearbeitungszeit, Vereinfachung, Beratung und Rückmeldungen zum Sachstand angegeben. Im Rahmen des Themenbereiches temporäre Verkehrsanordnungen ging es den Unternehmen vor allem um Digitalisierung, flexible Antragsstellung und Vereinfachung im Verfahren.

Erwartungsgemäß sind in den Antworten vor allem diejenigen Referate benannt, mit denen die Unternehmen im Rahmen ihrer Antragsstellung/Anfragen innerhalb der Stadtverwaltung mehrheitlich zu tun haben.

Die Daten der Umfrage wurden bereinigt, indem die jeweiligen Freitextmeldungen mit den dazugehörigen Referatsnennungen verglichen und Unstimmigkeiten gegebenenfalls angepasst wurden. Es ist damit weitgehend ausgeschlossen, dass Verwechslungen gerade im Hinblick auf die Tätigkeitsbereiche von BAU und PLAN sowie MOR und KVR bestehen.

2.2 Stadtdirektorentreffen, Workshops und Infoveranstaltung

Im Anschluss der Analyse der Umfrageergebnisse wurden die Referate mit dem größten Handlungsbedarf (Mobilitätsreferat, Referat für Stadtplanung und Bauordnung und Kreisverwaltungsreferat) identifiziert. In einem ersten Schritt fanden auf Stadtdirektor*innenebene Gespräche mit den in der Umfrage am häufigsten genannten Referaten statt. Bei diesen Gesprächen wurden die Umfrageergebnisse vorgestellt und vereinbart, dass in Workshops mit den betroffenen Organisationseinheiten die festgestellten „Pain Points“ genauer betrachtet werden sollen.

Mit dem MOR und dem PLAN (betroffener Bereich: Lokalbaukommission) wurden bereits Workshops durchgeführt, um die Ursachen für die identifizierten „Pain Points“ zu eruieren sowie geeignete Maßnahmen und Verbesserungsmöglichkeiten zu erarbeiten. Auf Grund der Notwendigkeit der Digitalisierung wurden zu den Fachdienststellen auch Vertreter*innen des IT-Referats und des GPAM (GL 3) zu den Workshops eingeladen, um hier über aktuelle Maßnahmen zu berichten. Im Ergebnis ist festzuhalten, dass es in sehr vielen Bereichen ein Ressourcenproblem gibt. In den meisten Bereichen fehlt es an qualifiziertem Personal, vielmals begründet durch zu niedrige Einwertungen und fehlende Entwicklungsperspektiven. Ein weiterer Punkt ist das Fehlen von technischen Ressourcen, die den Arbeitsablauf beeinträchtigen. Die Workshops mit dem KVR wurden auf den 26.06.2023 (Ausländerbehörde) und 30.06.23 (Gewerbebehörde und Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde) terminiert. Eine Auswertung war zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Beschlussvorlage nicht möglich.

Die Umsetzung der in den ersten Workshops erarbeiteten Maßnahmen erfolgt eigenverantwortlich in den Referaten; so wurde z.B. mit dem MOR eine Aktualisierung bzw. Verbesserung der Informationen im Dienstleistungsfinder besprochen. Das RAW wird gemeinsam mit SC consult.in.M im Herbst 2023 erneut auf die drei Kernreferate zugehen, um über die Umsetzung der Verbesserungsvorschläge oder weitere Verbesserungen zu sprechen. Mit allen übrigen städtischen Referaten werden nach und nach ebenfalls Gespräche hinsichtlich notwendiger Verbesserungen im Kontext „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ aufgenommen.

In einem weiteren Informationstermin am 25.05.2023 wurde allen städtischen Referaten das Projekt vorgestellt, die Umfrageergebnisse erläutert und der aktuelle Sachstand zum Thema „Zertifizierungskriterien für Großstädte“ berichtet.

3. Mögliche Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

3.1 Allgemein

Im genannten Stadtratsantrag der Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste und SPD / Volt vom 23.07.2021 wurde der Antrag gestellt, zu prüfen, inwieweit eine Zertifizierung der LHM mit einem geeigneten Gütezeichen möglich ist.

Das Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ wird durch die Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.“ (GMKEV) verliehen. Gegründet wurde die GMKEV 2006 aus dem Vorgängermodellprojekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen“ (MOVE), an dem zwölf Kommunen beteiligt waren. Mittlerweile hat die GMKEV 30 Mitglieder aus dem gesamten Bundesgebiet, bestehend aus Gemeinden, Städten und Landkreisen mit einer

Einwohner*innenanzahl von unter 9.000 bis knapp einer halben Million Bewohner*innen. Der Landkreis Rhein-Kreis Neuss in Nordrhein-Westfalen umfasst mit seinen acht Gemeinden mit über 451.000 Einwohner*innen den bevölkerungsstärksten Landkreis. Die mit über 234.000 Einwohner*innen einzige Großstadt ist die Stadt Krefeld in Nordrhein-Westfalen. Die übrigen elf Städte haben unter 90.000 Einwohner*innen. Träger des Gütesiegels in Bayern sind die drei Landkreise Traunstein, Ebersberg und Landsberg am Lech.

3.2 Zertifizierung und Gütekriterien

Zur Erlangung des Gütezeichens müssen 14 Gütekriterien erfüllt werden, zu deren Einhaltung sich die Kommunen verpflichten. Mit ihren Serviceversprechen machen die Mitgliedskommunen die Verwaltungsabläufe für Unternehmen transparent und kalkulierbar. Das gibt Betrieben und Unternehmen mehr Planungssicherheit, die sie bei Investitionen ebenso benötigen wie bei ihrer täglichen Arbeit. Eindeutige Servicekriterien erlauben es zudem, die Dienstleistungsqualität von Verwaltungen bundesweit zu vergleichen. Unternehmen können dadurch leichter erkennen, ob ein Standort ihre Anforderungen erfüllt. Um die Effizienz und Qualität ihrer Leistungen langfristig zu gewährleisten, überwachen die Kommunen die Einhaltung der Serviceversprechen kontinuierlich selbst und lassen sie regelmäßig von neutraler Seite kontrollieren.

Gütekriterien

a) Eingangsbestätigung und Nennung eines/r Ansprechpartner*in

- Findet Anwendung bei Anfragen, die keinen Verwaltungsakt (VA) zur Folge haben und nicht innerhalb von 3 Arbeitstagen final beantwortet werden können
- Versenden einer Eingangsbestätigung und gleichzeitige Nennung eines/r Ansprechpartners*in

b) Erste Informationen zum Verfahren

- Findet Anwendung bei Verfahren, die den Erlass eines Verwaltungsakts zur Folge haben und nicht innerhalb von 7 Arbeitstagen final beantwortet werden können
- Rückmeldung hinsichtlich fehlender Unterlagen, eines Zeitplans und weiterer Abläufe; Zusicherung, dass Verzögerungen dem Unternehmen mitgeteilt werden

c) Besprechungen mit dem Unternehmen

- Findet Anwendung bei Anfragen, die einen Verwaltungsakt zur Folge haben: Verwaltungsverfahren zur Erteilung einer Genehmigung, Durchführung von Vorhaben im Rahmen einer wirtschaftlichen Betätigung
- Angebot eines Besprechungstermins vor Ort, telefonisch oder online innerhalb von 5 Arbeitstagen

d) Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen

- Beschränkung auf Baugenehmigungsverfahren gewerblicher Bauten, nicht inbegriffen sind Bauanfragen
- Bearbeitung innerhalb von 40 Arbeitstagen mit Ausnahme von Auszeiten (wenn nicht alle benötigten Unterlagen vorliegen oder Antworten/Stellungnahmen anderer Stellen fehlen)

e) Zügige Bezahlung von Rechnungen, die vom KMU an die Kommune gestellt werden

- Findet Anwendung bei allen gestellten Rechnungen, die über keine vorherige Vereinbarung eines längeren Zahlungsziels verfügen
- Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Rechnungszustellung
- Zahlungsverzögerungen bei Unklarheiten sind innerhalb von 5 Arbeitstagen zu melden

f) Reaktion auf Beschwerden

- Beantwortung oder Reaktion innerhalb von 3 Arbeitstagen durch finale Bearbeitung oder Nennung eines/r Ansprechpartners*in und eines voraussichtlichen Zeitpunktes der finalen Beantwortung
- Ausgenommen ist die Reaktion auf politische Kritik

g) Bearbeitungszeit für die Angebotsabgabe bei Flächenanfragen von mittelständischen Unternehmen

- Findet Anwendung bei allen qualifizierten Anfragen mit Benennung der Flächengröße und der Art der Nutzung; ausgenommen sind Kompensationsflächen
- Beantwortung oder qualifizierte Reaktion durch Mitteilung eines Zwischenergebnisses, eines Angebots oder einer Absage innerhalb von 5 Arbeitstagen

h) Bearbeitungszeit bei der Genehmigung von Schwerlasttransporten

- Bei prüffähigen Anträgen auf Einzelgenehmigungen wird eine Behördenbeteiligung innerhalb von 2 Arbeitstagen gefordert
- Bei prüffähigen Anträgen, die eine Dauergenehmigung zum Ziel haben wird eine Behördenbeteiligung innerhalb von 5 Arbeitstagen gefordert
- Eine abschließende Entscheidung bei Vorlage aller Rückmeldungen wird innerhalb von 3 Arbeitstagen gefordert

i) Verlässlichkeit der Baugenehmigung

- Ziel: Keine erfolgreichen Drittklagen oder Widersprüche von Dritten

j) Reaktionszeit auf Anrufe und E-Mails

- Antwort innerhalb von 24 Stunden
- Anrufe sind umzuleiten, um eine dauerhafte Erreichbarkeit sicherstellen zu können

k) Verwaltungswegweiser

- Pflegen eines leicht ersichtlichen auf der Internetseite der Kommune auffindbaren Verwaltungswegweisers für die Belange der Wirtschaft
- Auflistung der jeweiligen Ansprechpartner*innen

l) Lotse für Existenzgründer

- Anlaufstelle für Existenzgründer*innen als eine Art Lotse
- Kommunikation durch Ansprechpartner*innen über eine Broschüre oder das Internet
- Aufnahme im Verwaltungswegweiser

m) Kundenzufriedenheit

- Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse einmal in jedem Überwachungszeitraum von zwei Jahren; gefordert ist ein Evaluierungsumfang von mindestens 50 Rückläufen aller relevanter Servicestellen

n) Informationsveranstaltung als Kommunikationsplattform

- Organisation einer mindestens einmal im Jahr stattfindenden Informationsveranstaltung zu aktuellen Themen am Standort

Im Rahmen einer früheren Abfrage der Zertifizierungskriterien bei allen relevanten städtischen Dienststellen im September 2021 wurde festgestellt, dass nach den derzeitigen Kriterien die LHM einige Serviceversprechen auf Grund der unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Strukturen im Vergleich zu den kleineren und mittleren zertifizierten Kommunen nicht erfüllt. Hinsichtlich der Gütekriterien gibt es unterschiedliche Zielvorgaben, z.B. die Erteilung einer Baugenehmigung innerhalb von 40 Tagen. Eine Zertifizierung der LHM mit dem Gütesiegel „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ ist mit den derzeit vorhanden Zielvorgaben nicht erreichbar und eine Anpassung der Kriterien für Großstädte ist erforderlich.

3.3 Treffen mit anderen deutschen Großstädten

Am 16.12.2022 hat das Referat für Arbeit und Wirtschaft zu einem ersten Informationstermin mit anderen deutschen Großstädten eingeladen. Ziel sollte es sein, eine mögliche Bereitschaft anderer Großstädte zum Thema „Zertifizierung als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ zu eruieren. An dem digitalen Treffen

nahmen Vertreter*innen der jeweiligen Wirtschaftsförderungen der Städte Frankfurt, Köln, Leipzig und Stuttgart teil.

Grundsätzlich besteht seitens der teilnehmenden Großstädte Interesse an einer möglichen Zertifizierung, aber insbesondere die aktuell bestehenden Zertifizierungskriterien stehen einer Zertifizierung auf Grund der unterschiedlichen Strukturen innerhalb der Kommunen für Großstädte entgegen. Optimierung von Prozessen und Qualitätsverbesserungen werden von den Städten vorangetrieben, aber eine Zertifizierung wird derzeit von keiner Stadt angestrebt. Sobald es verwertbare Ergebnisse aus den Gesprächen der LHM mit der GMKEV gibt, werden die teilnehmenden Großstädte darüber informiert und das weitere Vorgehen diskutiert.

3.4 Kick-off Treffen mit der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen (GMKEV)

Eine erste umfangreiche Abfrage zum Erfüllungsstatus der Gütekriterien innerhalb der städtischen Referate (Vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541 vom 27.07.2022) hat gezeigt, dass die derzeit gültigen Kriterien für die Landeshauptstadt München nicht vollumfänglich anwendbar sind und eine Zertifizierung nicht möglich wäre.

Am 16.03.2023 fand ein erster Termin mit den Vertreter*innen der GMKEV statt. Die GMKEV gab zu verstehen, dass man einem Prozess zur Anpassung der Gütekriterien für Großstädte offen gegenüber stehen würde. Die LHM könnte den Prozess als „Piloter“ gehen und würde damit den Prototyp für Großstädte darstellen. Somit könnte die LHM auch die Vorreiterrolle einnehmen und für andere Großstädte ein Vorbild sein.

Für die GMKEV ist eine Anpassung der Kriterien nach zwei Vorgehensweisen denkbar:

- Anpassung der bisherigen Kriterien je nach Größenklasse der Stadt (wird priorisiert)
- Anpassung der bisherigen Kriterien für eine bestimmten Zeitphase (z.B. aufgrund von schwierigen Zeiten im Rahmen des Fachkräftemangels)

Die GMKEV und die LHM sehen besonders bei folgenden Gütekriterien hinsichtlich ihrer Erfüllung Handlungsbedarf:

- b – erste Informationen zu Verfahren
- d – Bearbeitungszeit von Baugenehmigungsanträgen
- e – zügige Bezahlung von Rechnungen, die an die Kommune gestellt werden

Insbesondere diese drei Kriterien müssen von der LHM realistisch hinsichtlich ihrer Erfüllbarkeit geprüft werden.

Die GMKEV arbeitet auch selbst kontinuierlich an einer Weiterentwicklung und Verbesserung der Kriterien. So ist man z.B. bereits mit dem Zentralverband des Deutschen Handwerkes in Verbindung getreten, um über mögliche Abstufungen von Größenklassifikationen von Kommunen zu beraten. Außerdem gibt es ein Mentorenprogramm mit derzeit drei Mitgliedern in Oberbayern, das auch gerne Hilfestellung auf dem Weg zur Zertifizierung anbietet.

Es wurde vereinbart, dass die LHM prüft, wie der aktuelle Stand der IST-Kriterien innerhalb der Referate ist, um dann erste Rückschlüsse auf die Erfüllbarkeit der Kriterien zu ziehen und in einem gemeinsamen Prozess mit der GMKEV an einer Anpassung der Kriterien für Großstädte zu arbeiten.

3.5 Abfrage der aktuellen IST-Werte

Auf Grund der in 2021 durch die Pandemie veränderten Rahmenbedingungen und dem Gespräch mit der GMKEV wurde eine erneute Abfrage der städtischen Referate zu den aktuellen Zertifizierungskriterien auf den Weg gebracht. Hierzu wurden im Juni 2023 alle Referate (Ausnahme: POR und DIR) angeschrieben und gebeten, zu den genannten Zertifizierungskriterien im Rahmen ihrer Fachverfahren und Prozesse die aktuellen IST-Werte zu benennen.

Die Rückmeldungen sind zum 30.06.2023 vorgesehen. Eine Auswertung und Darstellung der Rückmeldungen konnte zum Zeitpunkt der Drucklegung in der vorliegenden Beschlussvorlage nicht erfolgen.

4. Stellungnahmen der Referate

Die Sitzungsvorlage wurde allen städtischen Referaten zur Stellungnahme zugeleitet.

a) Das Baureferat nimmt wie folgt Stellung:

„Das Baureferat begrüßt die Initiative des Referates für Arbeit und Wirtschaft zur mittelstandsfreundlichen Ausrichtung und die in der Beschlussvorlage dargestellten Zielsetzungen, wie beispielsweise der Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und -prozessen. Das Baureferat sieht sich, wie bereits im Beschluss des Referates für Arbeit und Wirtschaft „In die Zukunft wirtschaften - Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541 vom 19.07.2022 dargestellt, aufgrund fehlender Serviceeinheiten und Fachverfahren, für welche die Gütekriterien der Gütegemeinschaft GMKEV zutreffen, im weitesten Sinne als nicht betroffen.

In der vorliegenden Beschlussvorlage wird unter Punkt 2.1 Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ dennoch dargestellt, dass das Baureferat angeblich keine zeitnahen Informationen zum Bearbeitungsstand des Anliegens/Antrags gegeben habe bzw. die Reaktionszeit auf Anrufe/Mails zu lange gewesen sei, die sich daraus ergebenden „Pain Points“ aber die Bereiche „Baugenehmigung“ und „temporäre

Verkehrsanordnungen" sind. Für diese Bereiche ist das Baureferat nicht zuständig. Es geht aus der Umfrage nicht hervor, ob sicher ausgeschlossen werden kann, dass das Baureferat bei den Teilnehmenden an der Umfrage hier nicht fälschlicherweise als ein für insbesondere „Baugenehmigungen" zuständiges Referat gesehen wurde. Im Übrigen stellt das Baureferat im Bereich der ebenfalls in der Umfrage genannten Ausschreibungen die Kommunikation zu den Unternehmen weitestgehend digital über eine Vergabepattform sicher, welche die Vergabeunterlagen und Angebote rechtsgültig und vertraulich über das Internet versendet. Hierbei wird eine durch vergaberechtliche Vorschriften vorgegebene Kommunikation im Rahmen der rechtlichen Fristen sichergestellt. Leider war es auch nach genauerer Recherche nicht möglich, die einzelnen Beschwerdepunkte der Umfrageteilnehmer*innen zu konkretisieren und hierbei insbesondere zu klären, ob es sich bei den Beschwerden um Punkte handelt, bei denen überhaupt ein Spielraum besteht, sie durch eine Änderung der Verwaltungsabläufe (positiv) zu verändern oder ob die Punkte aufgrund rechtlicher Vorschriften gar nicht verändert werden können (Anlage 3).“

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft geht hierzu wie folgt darauf ein:

Die Daten der Umfrage wurden bereinigt, indem die jeweiligen Freitextmeldungen mit den dazugehörigen Referatsnennungen verglichen und Unstimmigkeiten gegebenenfalls angepasst wurden. Es ist damit weitgehend ausgeschlossen, dass Verwechslungen gerade im Hinblick auf die Tätigkeitsbereiche von BAU und PLAN bestehen. Die in der Umfrage genannten „Schmerzpunkte“ der Unternehmen im Kontakt mit dem Baureferat sollen wie bei allen betroffenen Referaten im weiteren Prozess des Projektes Mittelstandsfreundliche Verwaltung hinsichtlich Verbesserungspotentiale geprüft werden.

b) Das Personal- und Organisationsreferat nimmt wie folgt Stellung:

„Das Personal- und Organisationsreferat bedankt sich für die Möglichkeit der Stellungnahme und zeichnet die o. g. Beschlussvorlage ohne Änderungen mit. Die Organisationsberatung, POR-5/3 consult.in.M, hat zusammen mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft die Projektleitung für das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ übernommen und bedankt sich für die zielführende, effiziente und sehr angenehme Zusammenarbeit. Wie unter Ziffer 5 des Vortrags, Weiteres Vorgehen im Projektablauf beschrieben, befürwortet das Personal- und Organisationsreferat die Weiterverfolgung einer mittelstandsfreundlichen und bürokratiearmen Ausrichtung von Verwaltungsabläufen und bittet die beteiligten Referate ausdrücklich, sich aktiv an dem weiteren Prozess zu beteiligen (siehe Anlage 4).“

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft überstützt die Forderung nach einer stadtweiten Referatsbeteiligung im Hinblick auf eine Verbesserung von Prozess- und Verwaltungsabläufen.

c) Weitere Rückmeldungen

Die übrigen Referate haben zurückgemeldet, dass sie die Vorlage mitzeichnen bzw. ihr Einverständnis geben.

Das Sozialreferat hat zurückgemeldet, dass es sich als nicht betroffen sieht aber die Vorlage dennoch mitzeichnet.

Inwieweit einzelne Dienststellen nicht betroffen sind, ist im weiteren Prozess des Projektes zu prüfen.

5. Weiteres Vorgehen im Projektablauf

In einem ersten Schritt wurde die sehr professionelle, hilfreiche und effektive Zusammenarbeit mit SC consult.in.M um ein weiteres Jahr, bis Ende2024 vertraglich verlängert.

Im Herbst 2023 wird das RAW gemeinsam mit SC consult.in.M auf das MOR, PLAN und KVR zugehen und besprechen, inwieweit die erarbeiteten Verbesserungen für eine „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ umgesetzt werden konnten oder weitere Workshops oder Abstimmungsrunden notwendig sind. Dabei wird ggf. auch auf das Thema Ressourcen einzugehen sein. Ebenso wird das RAW zusammen mit SC consult.in.M auf die übrigen städtischen Referate zugehen, um Verbesserungspotentiale zu prüfen. Darüber hinaus wird das RAW mit SC consult.in.M an einer möglichen Zertifizierung der LHM als „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ weiterarbeiten. Dabei wird im nächsten Schritt die GMKEV über die aktuellen Ergebnisse der IST-Kriterien der einzelnen Referate informiert, um dann im Folgenden über die notwendige Anpassung der Gütekriterien für Großstädte und deren Umsetzung zu sprechen. Dazu sind die stetige Einbindung und Mitarbeit aller städtischen Referate im Hinblick auf eine mögliche Zertifizierung notwendig.

Das IT-Referat ist im Rahmen des Projektmanagement eingebunden, um aktuelle Entwicklungen im Hinblick auf die weitere Digitalisierung von Verwaltungsprozessen aufzuzeigen und Umsetzungen gegebenenfalls voranzutreiben.

Eine weitere Stadtratsbefassung zur Thematik ist für 2024 geplant.

Die Sitzungsvorlage wurde allen städtischen Referaten zur Stellungnahme zugeleitet. Es haben alle Referate eine Rückmeldung gegeben (vgl. 4.).

Der Korreferent des Referates für Arbeit und Wirtschaft, Herr Stadtrat Manuel Pretzl, und die Verwaltungsbeirätin für Wirtschaftsförderung, Frau Stadträtin Gabriele Neff, haben jeweils einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

II. Antrag des Referenten

1. Das Referat für Arbeit und Wirtschaft bleibt beauftragt, das Thema „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ intensiv weiter zu verfolgen und mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats und des Direktoriums sowie unter Einbindung des IT-Referates die notwendigen nächsten Schritte zu prüfen, wie eine Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stufenweise erreicht werden kann.
2. Alle Referate bleiben beauftragt, im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten und tatsächlichen Betroffenheit bei der Umsetzung einer „Mittelstandsorientierten Verwaltung“ und der Erarbeitung einer Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ mitzuwirken.
3. Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wird dem Stadtrat 2024 erneut mit dem Vorgehen und Sachstand bezüglich der Umsetzung der Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ befassen.
4. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 ist hiermit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
5. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss
nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat/-rätin

Clemens Baumgärtner
Berufsm. StR

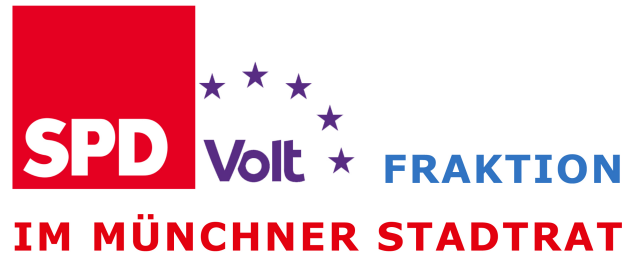
IV. Abdruck von I. mit III.
über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)
an das Direktorium – Dokumentationsstelle (2x)
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z.K.

V. Wv. RAW-FB2-SG1

zur weiteren Veranlassung.

1. Die Übereinstimmung des vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das POR (consult.in.M)
An das DIR, Herr Gertkemper
An das RIT, Herr Glock
An das MOR, Frau Effner
An das PLAN, BdR und Herr Schmidbauer
An das KVR, BdR und Herr Groth
An die SKA, BdR
An das SOZ, BdR
An das RKU, BdR
An das RBS, BdR
An das KULT, BdR
An das KR, BdR
An das GSR, BdR
An das BAU, BdR



München, den 23.07.2021

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten

Antrag

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, ihre Abläufe mittelstandsfreundlich und bürokratiearm auszurichten. Wichtige Punkte sind dabei, die Reaktion auf Beschwerden, die Reaktionszeit auf Anfragen, das pünktliche Bezahlen von Rechnungen und klare Ansprechpartner*innen. Das Ziel ist u. a., dass kleine und mittelständische Unternehmen wissen wer ihr*e Ansprechpartner*in in der Verwaltung ist und wie viel Zeit die Bearbeitung des Antrages in Anspruch nimmt. Dabei sind unterschiedliche Gütezeichen zu prüfen und in wie weit digitale Prozesse in der Verwaltung Unternehmen unterstützen können.

Ein entsprechendes Konzept soll dem Stadtrat im ersten Quartal 2022 vorgelegt werden.

Begründung:

Wohlstand als Frage der Nachhaltigkeit und sozialer Gerechtigkeit neu zu definieren ist die große Aufgabe unserer Zeit. Dabei müssen ökologische Nachhaltigkeit und soziale Gerechtigkeit stets zusammen gedacht werden. Sie sind die Kriterien für die Zukunftsfähigkeit unseres Wirtschafts- und Finanzsystems. München kommt als bedeutender Wirtschafts- und Finanzstandort eine Vorbildrolle zu und kann mit einer entsprechenden Positionierung weit über die Stadtgrenzen hinaus wirken. Dieser Verantwortung gilt es im Rahmen kommunaler Spielräume gerecht zu werden.

München ist ein starker Wirtschaftsstandort. Diese Stärke müssen wir uns jeden Tag neu erarbeiten, damit dies auch in Zukunft so bleibt. Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen stellt kundenorientiertes und transparentes Verwaltungshandeln einen attraktiven weichen Standortfaktor dar, da sich durch Bürokratie häufig viele Abläufe in die Länge ziehen. Für Unternehmen ist dies stets mit vermeidbaren Mehrkosten verbunden.

Ein Gütezeichen das die Verwaltung prüfen soll, ist das der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V., die hierfür 14 nachprüfbar Gütekriterien wie bspw. Eingangsbestätigungen, Bearbeitungszeit von Baugenehmigungen oder die schnelle Reaktion auf Beschwerden entwickelt hat.

Fraktion Die Grünen-Rosa Liste

Initiative:

Julia Post

Sebastian Weisenburger

Dominik Krause

Clara Nitsche

Beppo Brem

Anja Berger

Katrin Habenschaden

SPD/Volt-Fraktion

Simone Burger

Christian Vorländer

Klaus Peter Rupp

Felix Sproll

Mitglieder des Stadtrates

Mitglieder des Stadtrates



Ergebnisse der Analysephase zur Identifikation von Verwaltungshemmnissen Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

Allgemeine
Wirtschaftsförderung



Überblick



Anlass

- Im Juli 2022 hat der Stadtrat den Beschluss „In die Zukunft wirtschaften – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten“ beschlossen.



Vorgehen Analysephase

- Informationsgewinnung aus 3 Datenquellen in Zusammenarbeit mit mittelständischen Unternehmen, Wirtschaftsverbänden sowie der Wirtschaftsförderung München (Referat für Arbeit und Wirtschaft), um essentielle Verwaltungshemmnisse zu identifizieren



1. Durchführung einer Umfrage für mittelständische Unternehmen



2. Erfahrungsabfrage mittels Interviews mit Wirtschaftsverbänden



3. Erfahrungswerte der Wirtschaftsförderung München

1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

Rahmenbedingungen und Zweck der Umfrage

Rahmenbedingungen

- Die Umfrage wurde von der Wirtschaftsförderung München (Referat für Arbeit und Wirtschaft) in Zusammenarbeit mit der Organisationsberatung der Landeshauptstadt München, consult.in.M, entwickelt. Unterstützung erfolgte durch das Statistische Amt.
- Im Frühjahr 2022 lieferte eine Umfrage der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK) erste Erkenntnisse zu Themen, denen in der Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt München besondere Bedeutung beigemessen wird. Die Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ setzt darauf auf und trägt zur Vertiefung dieser Erkenntnisse bei.
- Die Online-Umfrage wurde sowohl über die Verteiler der Wirtschaftsverbände (IHK, Handelsverband Bayern (HBE), CityPartnerMünchen e.V., Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK), DEHOGA Bayern) als auch über die Kanäle der Landeshauptstadt München beworben.

Zweck

- Die Umfrage dient der Identifikation der essentiellen Verwaltungshemmnisse (nachfolgend „Pain Points“ genannt) aus Sicht des Mittelstandes.
- Auf Basis der Ergebnisse werden Maßnahmen zur Optimierung auf Prozess- und Organisationsebene abgeleitet und umgesetzt.





1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

Laufzeit und Beteiligung

Laufzeit: 2 Umfragezeiträume

im Zeitraum vom 19.10.2022 bis 30.11.2022

sowie vom 23.12.2022 bis 12.02.2023



Rücklauf: insgesamt 134 vollständige
Fragebögen



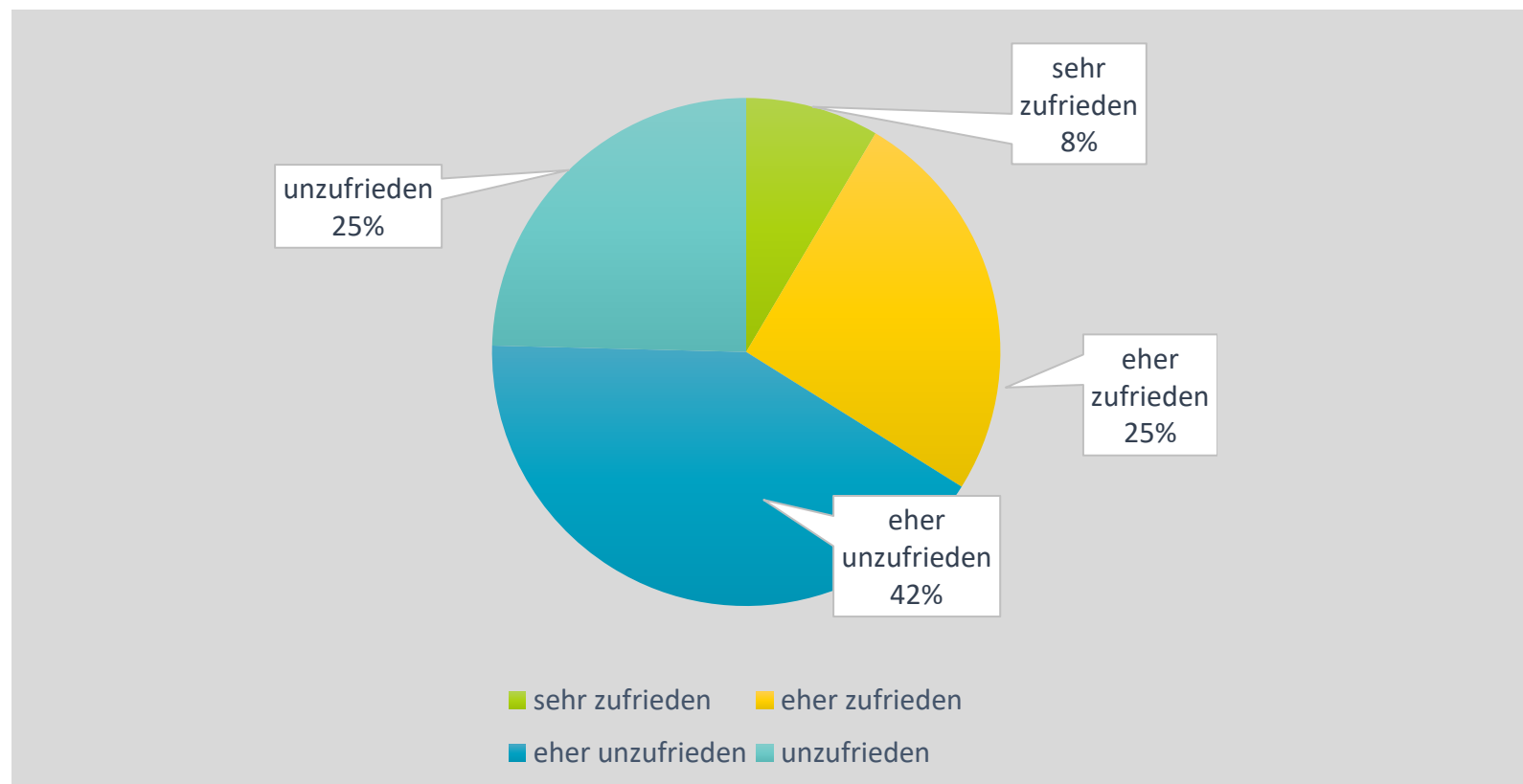


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

1.

Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit der LHM

(innerhalb der letzten 3 Jahre)



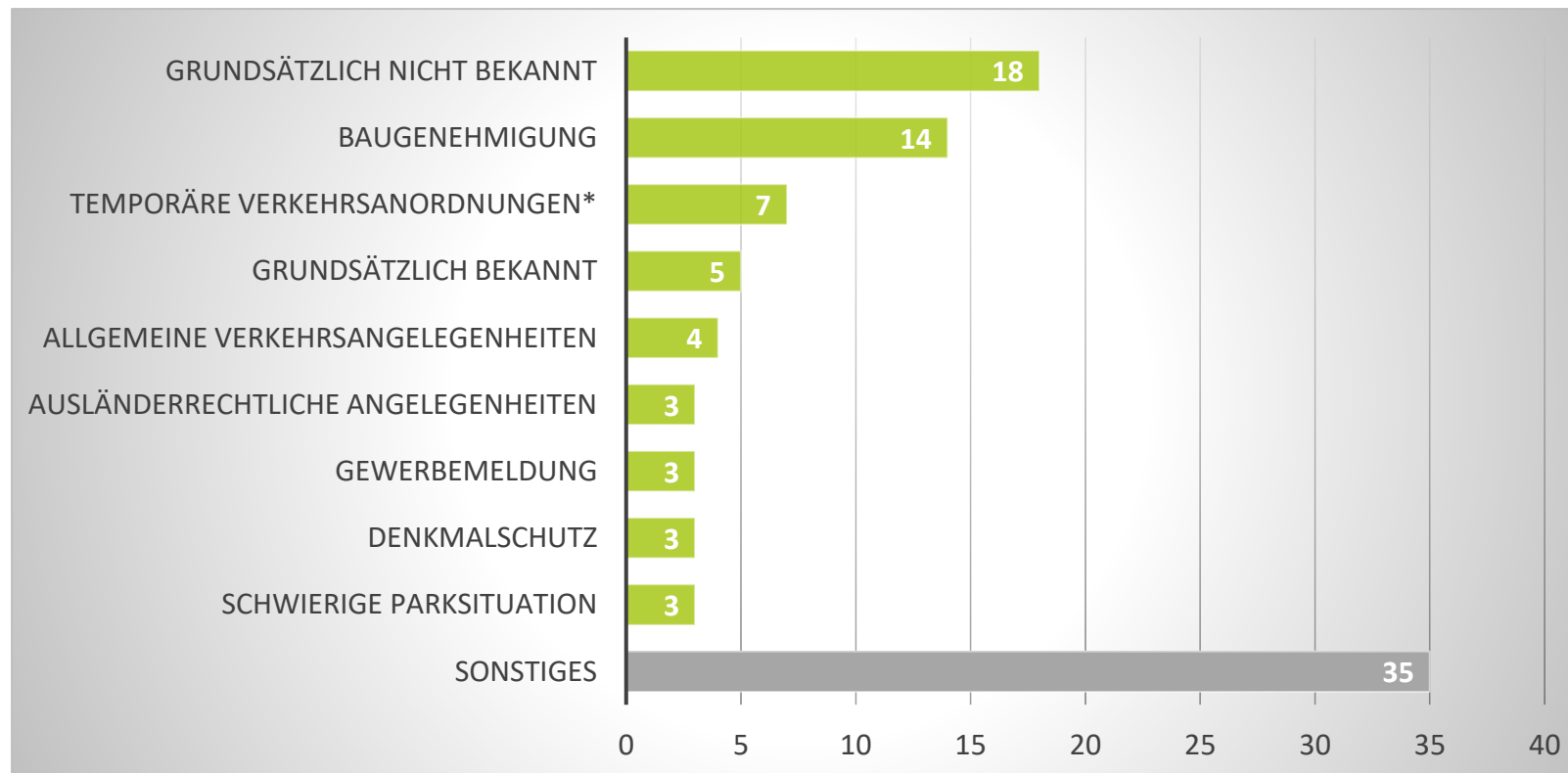


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

2.

Bei welchen Themen in Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt München sind Ihnen die Ansprechpartner*innen nicht eindeutig bekannt?

In folgenden Bereichen



*Verkehrsrechtliche Anordnungen, Baumaßnahmen im öffentlichen Verkehrsraum, Sondernutzung von städtischen öffentlichen Grünanlagen, vorübergehendes Halteverbot

Gesamt: 95



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

2.

Bei welchen Themen in Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt München sind Ihnen die Ansprechpartner*innen nicht eindeutig bekannt?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen
Ausnahmegenehmigung zum Befahren der Umweltzone
Angelegenheiten Bürgerbüro
Bettler
finanzielle Förderungen
Führerscheinstelle
gewerblicher Kraftverkehr
Mobilität
öffentliche Ausschreibungen
Sondernutzungserlaubnis

1-fach Nennungen
Angelegenheiten BAU
Angelegenheiten KVR
Beschwerdemanagement
Branddirektion
Flüchtlingsunterstützung
Friedhofsverwaltung
Handwerkerparkausweis
Rechnungsbegleichung
Schreiben an den Oberbürgermeister

1-fach Nennungen
Stadtplanung
Steuerangelegenheiten
Verkehrsüberwachung
verspätete Rechnungsbegleichung
Vorkaufsrecht
Wassernutzungsgenehmigung
Werbeanlagen
Zufahrtsgenehmigung
Fußgängerzone

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

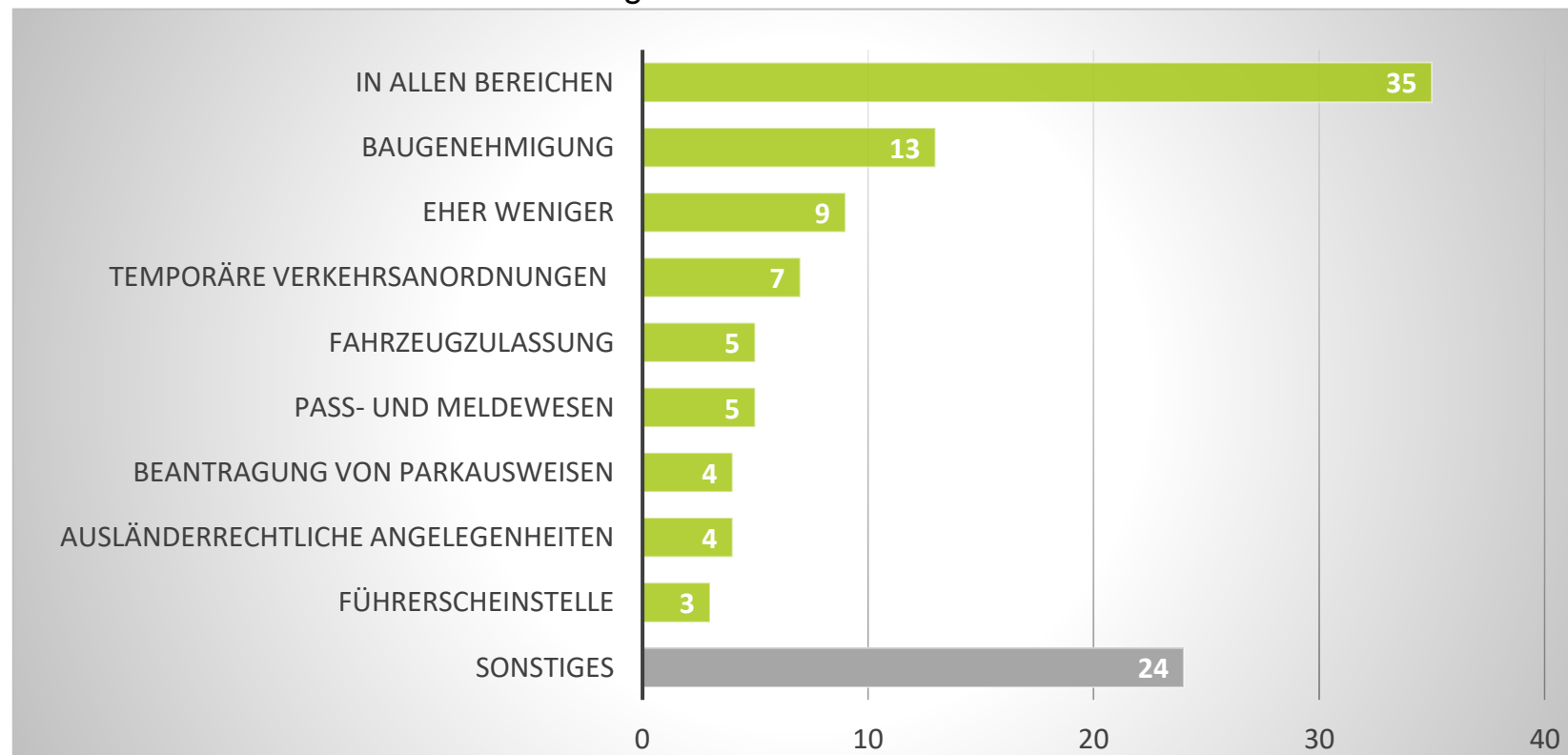


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

3.

In welchen Bereichen wünschen Sie sich mehr elektronische
Verfahrensabwicklung bei der Stadt?

Die meistgenannten Wünsche



Gesamt: 109



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

3.

**In welchen Bereichen wünschen Sie sich mehr elektronische
Verfahrensabwicklung bei der Stadt?**

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

Angelegenheiten KVR

Denkmalschutz

Gewerbemeldung

gewerblicher Kraftverkehr

öffentliche Ausschreibungen

Sondernutzungserlaubnis

Zufahrtsgenehmigung

Fußgängerzone

1-fach Nennungen

Angelegenheiten Sozialbürgerhaus

Bestellungen

E-Mobilität

Förderungen

Freischankflächenbeantragung

1-fach Nennungen

Gebührenmanagement

Kinderbetreuung

Standesamt

verspätete Rechnungsbegleichung

Werbeanlagen

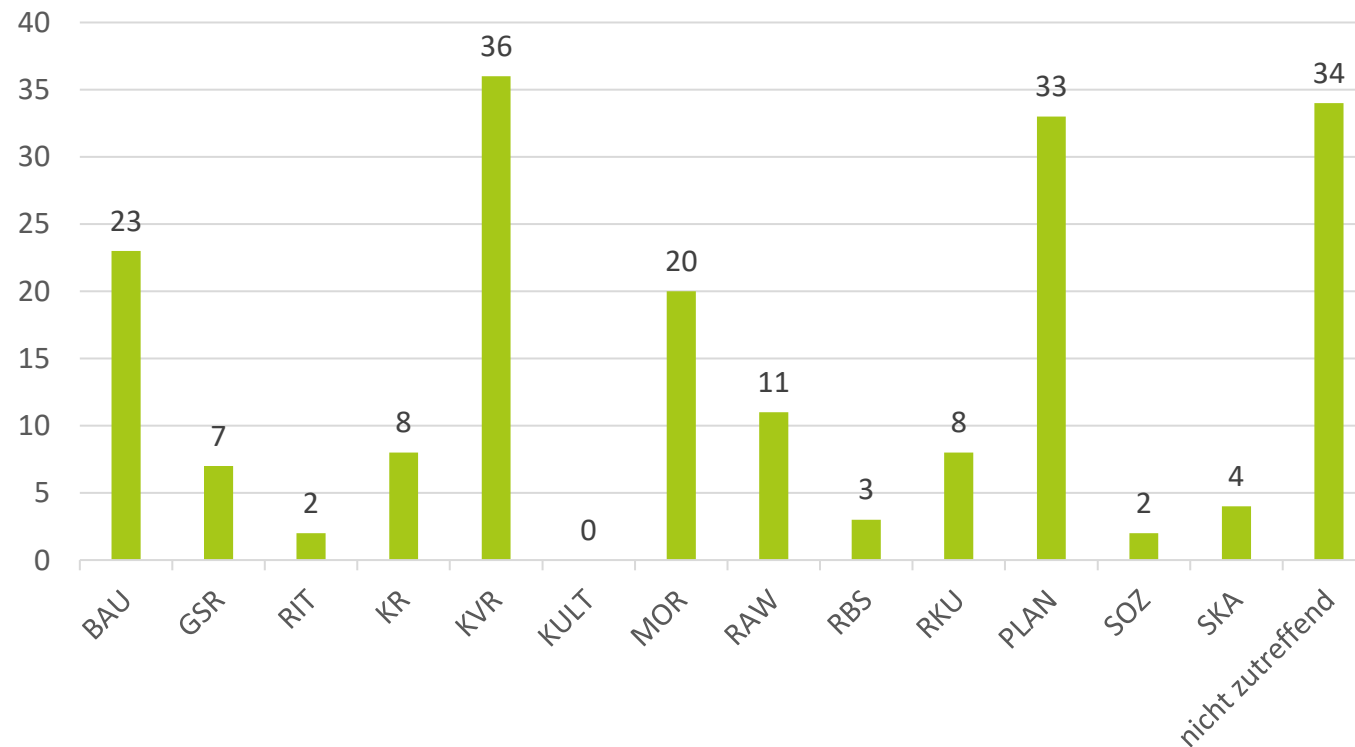


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

4.

Welches Referat hat Ihnen innerhalb der letzten 12 Monate auf eine Anfrage keine zeitnahe Information zum Sach-/Bearbeitungsstand Ihres Anliegens oder Antrags gegeben?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

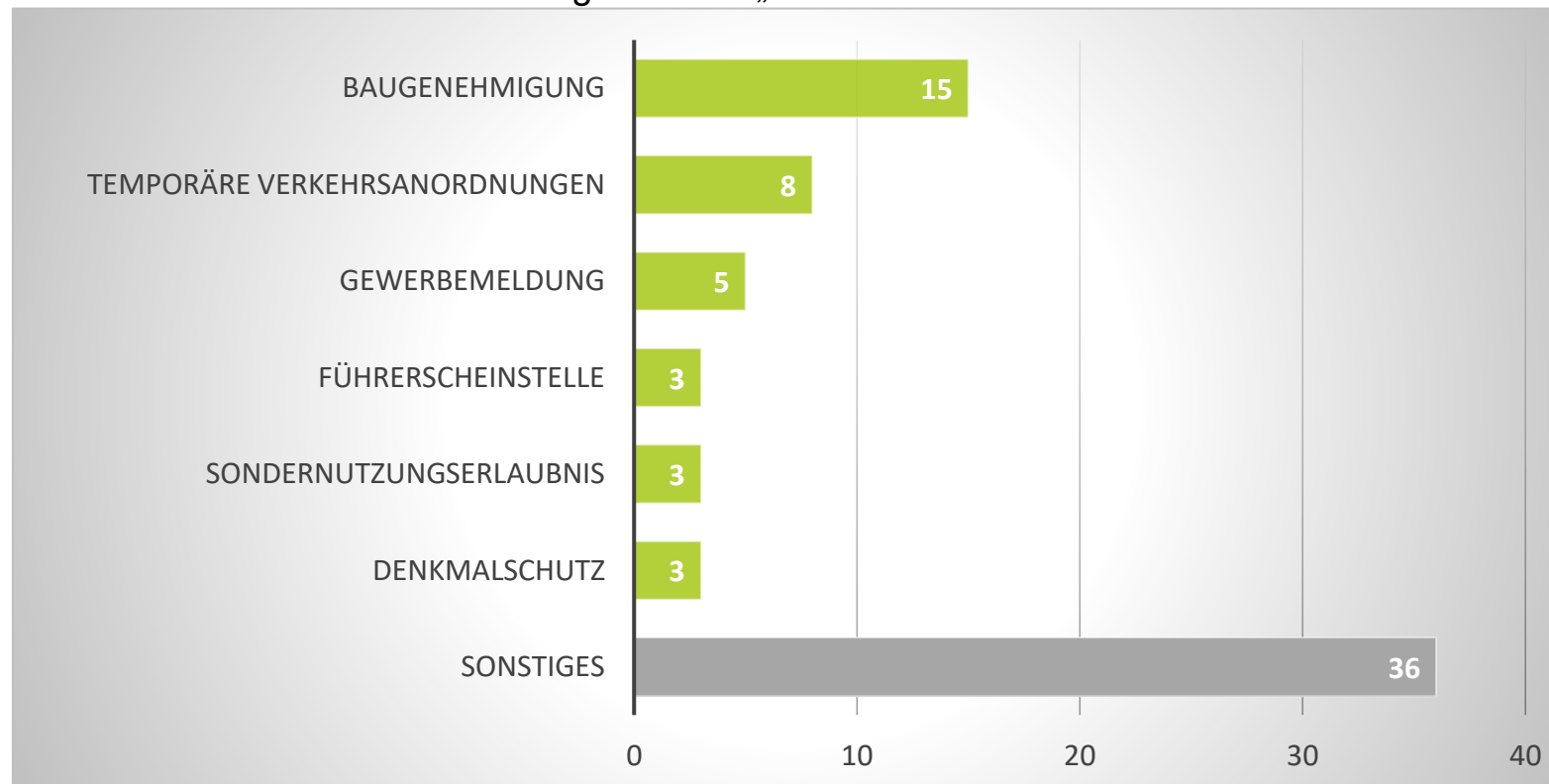


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

4.

Welches Referat hat Ihnen innerhalb der letzten 12 Monate auf eine Anfrage keine zeitnahe Information zum Sach-/Bearbeitungsstand Ihres Anliegens oder Antrags gegeben?

Die meistgenannten „Pain Points“



Gesamt: 73



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

4.

Welches Referat hat Ihnen innerhalb der letzten 12 Monate auf eine Anfrage keine zeitnahe Information zum Sach-/Bearbeitungsstand Ihres Anliegens oder Antrags gegeben?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen
ausländerrechtliche Angelegenheiten
Brandschutz
Fischerei- und Jagdwesen
generell
Taxikonzession
Veranstaltungsanmeldung
Werbeanlagen
Zufahrtsgenehmigung
Fußgängerzone

1-fach Nennungen
Angelegenheiten KR
Angelegenheiten SOZ
Baustellenmanagement
Fahrzeugzulassung
Förderungen
Förderungen RKU
Frauengesundheitszentrum
Gutachterausschuss
Handwerkerparkausweis
Immobilienwerb

1-fach Nennungen
Lichtverschmutzung
öffentliche Ausschreibungen
öffentliche Grünanlagen
Pädagogisches Institut
Planung Kustermann-Park (Toilette, Straßenbahn)
Standesamt
Straßenbahnprojekte
Vermietung von Schulräumen
Vorkaufsrecht
wasserrechtliche Erlaubnis
wirtschaftliche Entwicklung
Innenstadt

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

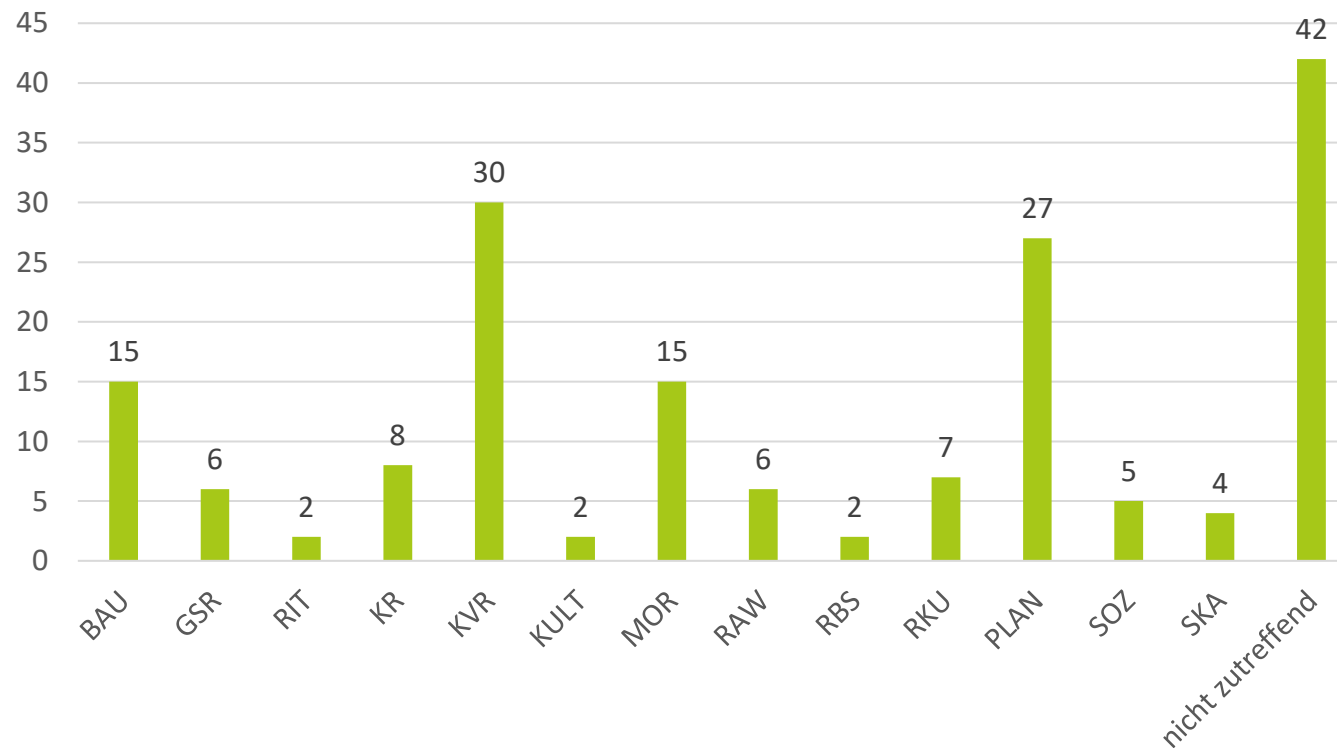


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

5.

Welches Referat war innerhalb der letzten 12 Monate für Sie wenig gut erreichbar?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

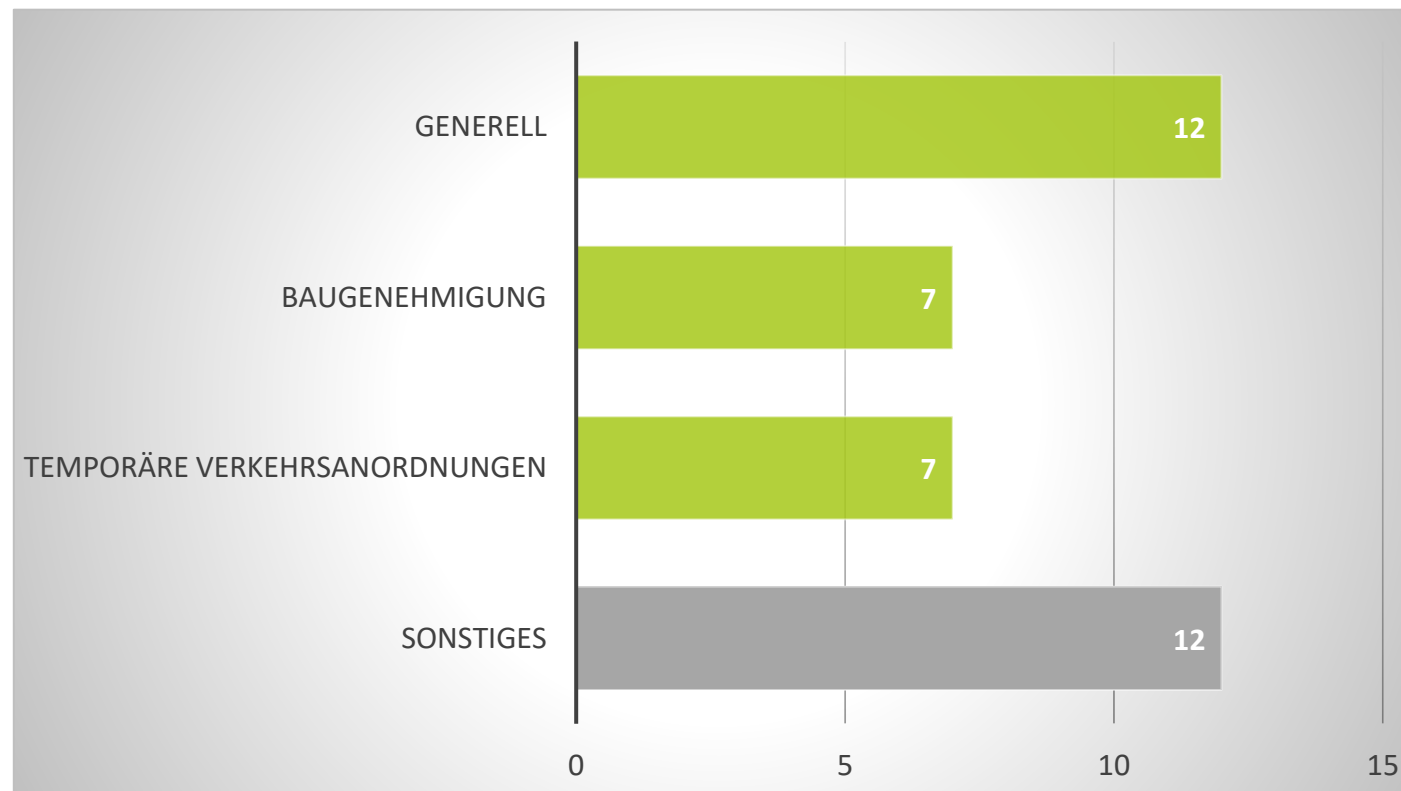


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

5.

Welches Referat war innerhalb der letzten 12 Monate für Sie wenig gut erreichbar?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 38



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

5.

Welches Referat war innerhalb der letzten 12 Monate für Sie wenig gut erreichbar?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen	1-fach Nennungen
Angelegenheiten KVR	ausländerrechtliche Angelegenheiten
Denkmalschutz	Führerscheinstelle
	Gutachterausschuss
	Kindertagespflege
	Sondernutzungserlaubnis
	Steuerangelegenheiten
	Straßenbau
	Verkehrsplanung

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

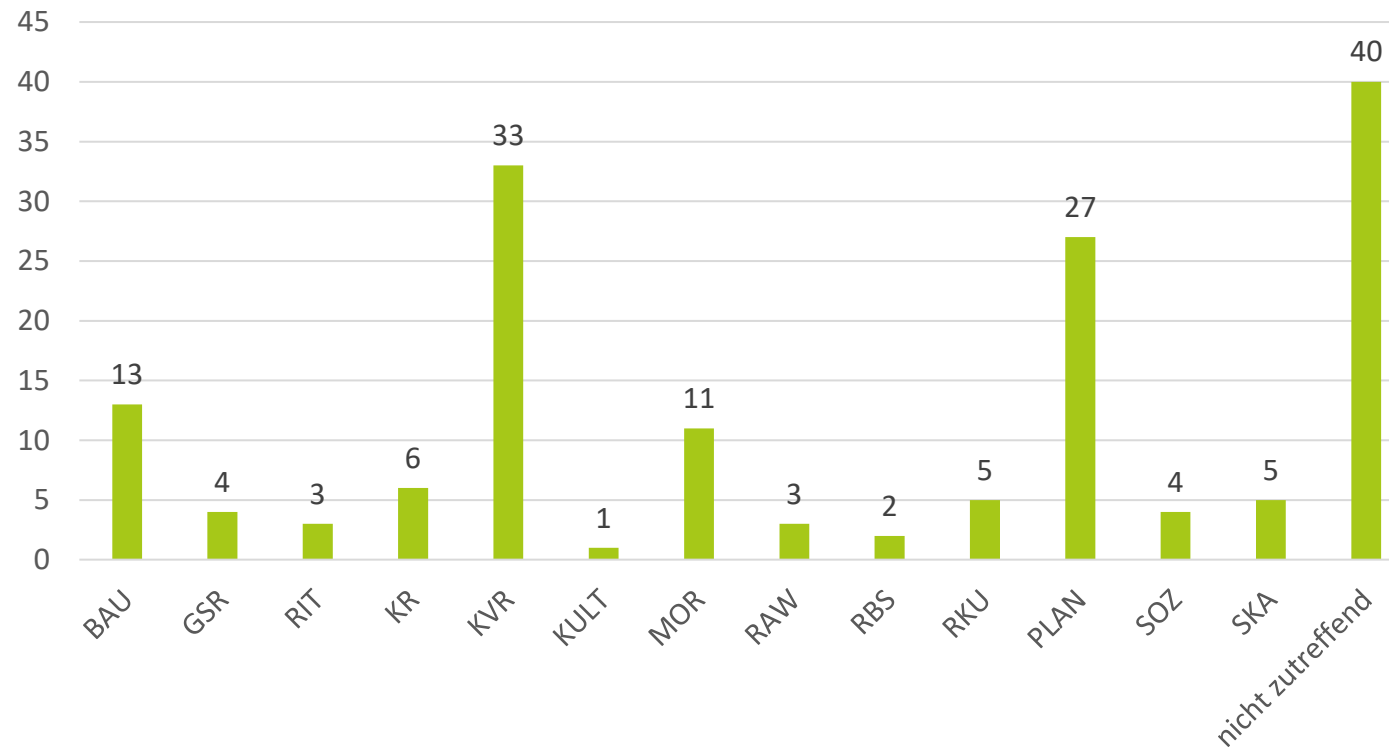


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

6.

Bei welchem Referat war innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Ansicht nach die Reaktionszeit auf Anrufe oder E-Mails zu lange?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

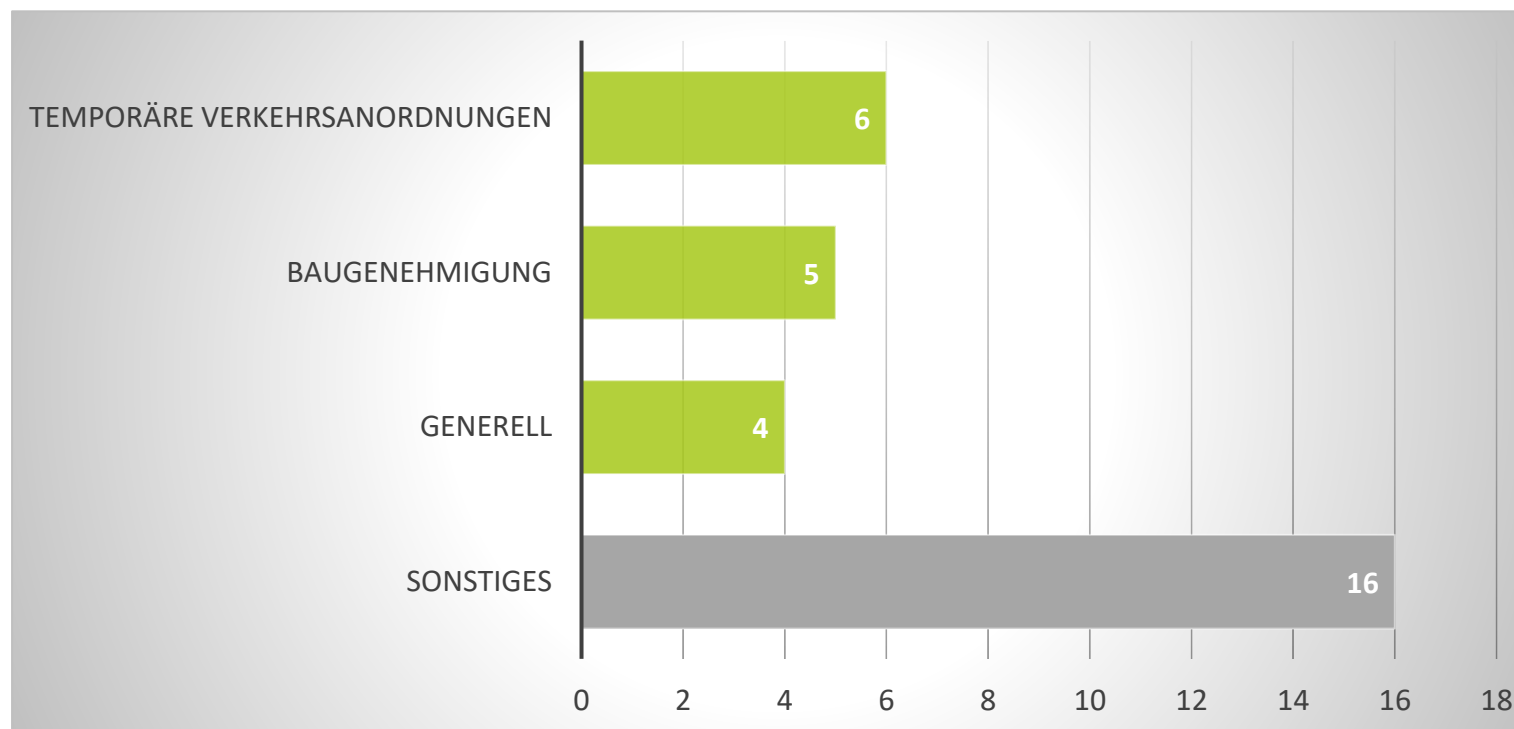


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

6.

Bei welchem Referat war innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Ansicht nach die Reaktionszeit auf Anrufe oder E-Mails zu lange?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 31

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

6.

Bei welchem Referat war innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Ansicht nach die Reaktionszeit auf Anrufe oder E-Mails zu lange?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

ausländerrechtliche Angelegenheiten

Gewerbemeldung

1-fach Nennungen

Denkmalschutz

Fahrzeugzulassung

Führerscheinstelle

Gutachterausschuss

Handwerkerparkausweis

interkulturelle Arbeit

1-fach Nennungen

Pädagogisches Institut

schwierige Parksituation

Sondernutzungserlaubnis

Straßenbau

Taxikonzession

Zufahrtsgenehmigung

Fußgängerzone

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

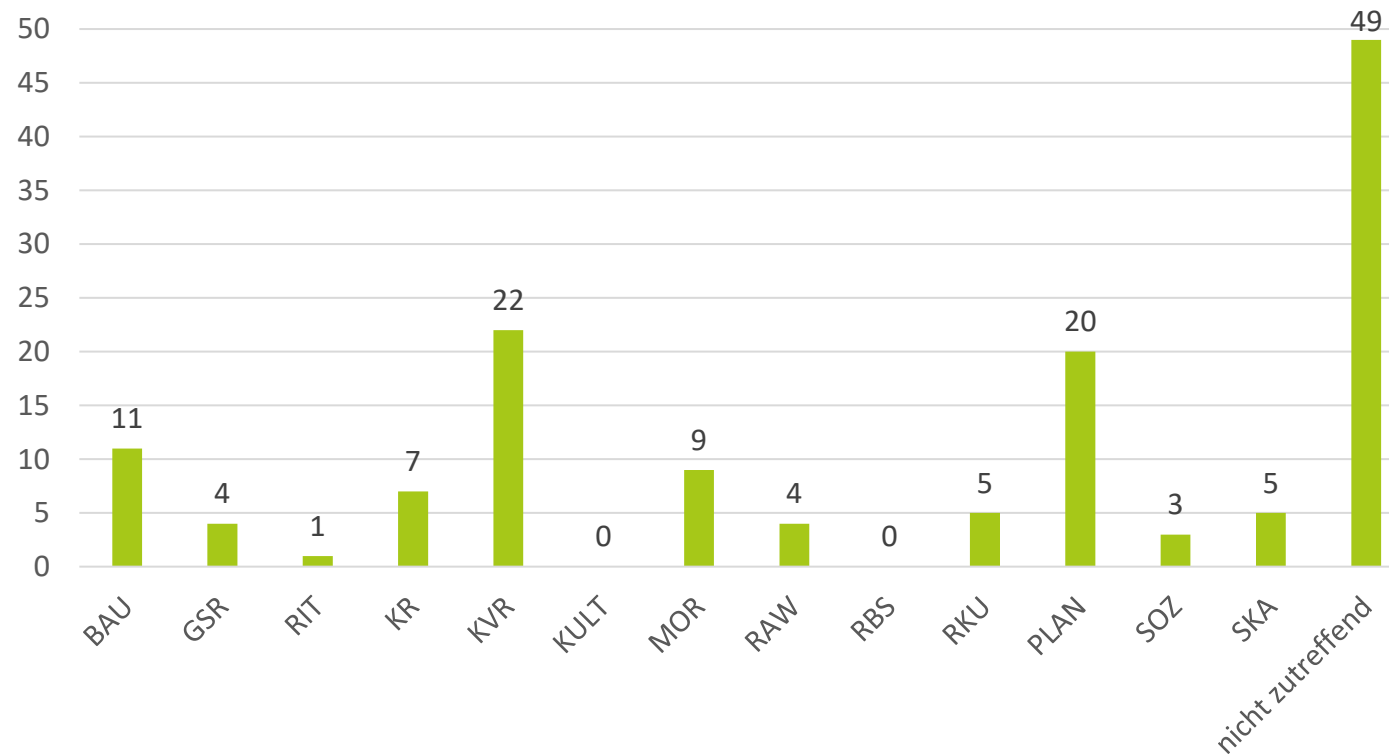


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

7.

Mit welchem Referat konnten Sie Ihre Angelegenheiten innerhalb der letzten 12 Monate nicht zeitnah persönlich besprechen?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

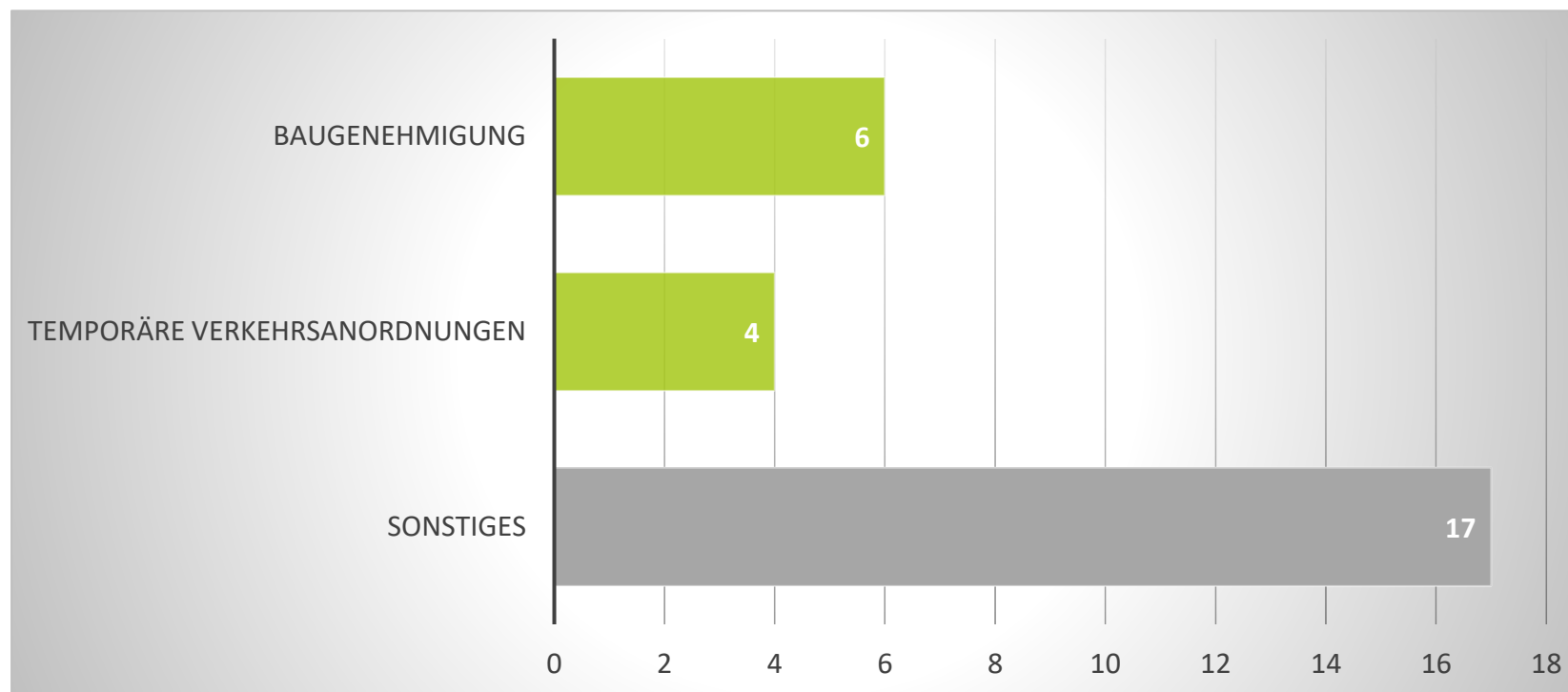


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

7.

Mit welchem Referat konnten Sie Ihre Angelegenheiten innerhalb der letzten 12 Monate nicht zeitnah persönlich besprechen?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 27

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

7.

Mit welchem Referat konnten Sie Ihre Angelegenheiten innerhalb der letzten 12 Monate nicht zeitnah persönlich besprechen?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

Führerscheinstelle

Gewerbemeldung

Innenstadtverkehrsplanung

1-fach Nennungen

ausländerrechtliche Angelegenheiten

Denkmalschutz

Fischerei- und Jagdwesen

Förderung regenerativer Energien

generell

Gutachterausschuss

1-fach Nennungen

Sondernutzungserlaubnis

Straßenbau

unklare Zuständigkeiten KVR

Werbeanlagen

zu lange Vorlaufzeiten für Termine im KVR

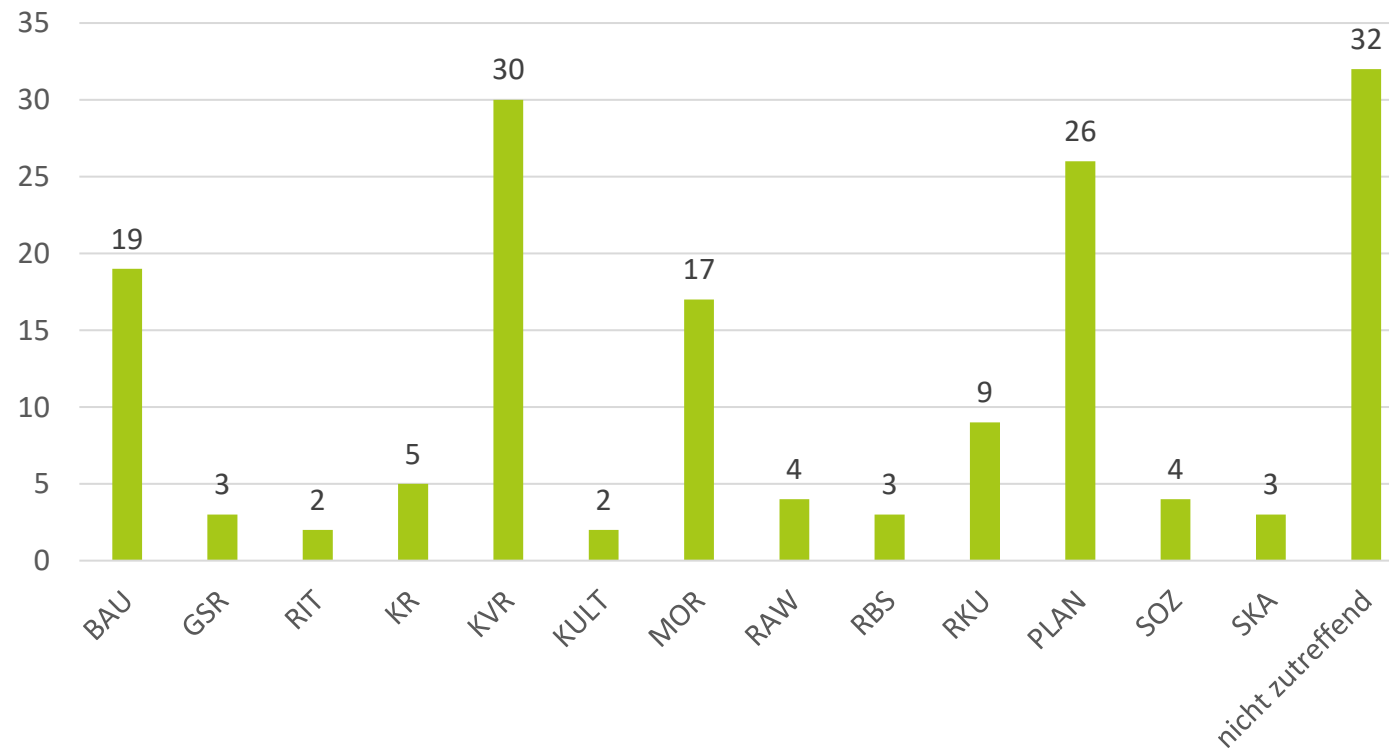


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

8.

Bei welchem Referat war die Bearbeitungszeit von Anträgen/Vorhaben innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Meinung nach zu lang?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

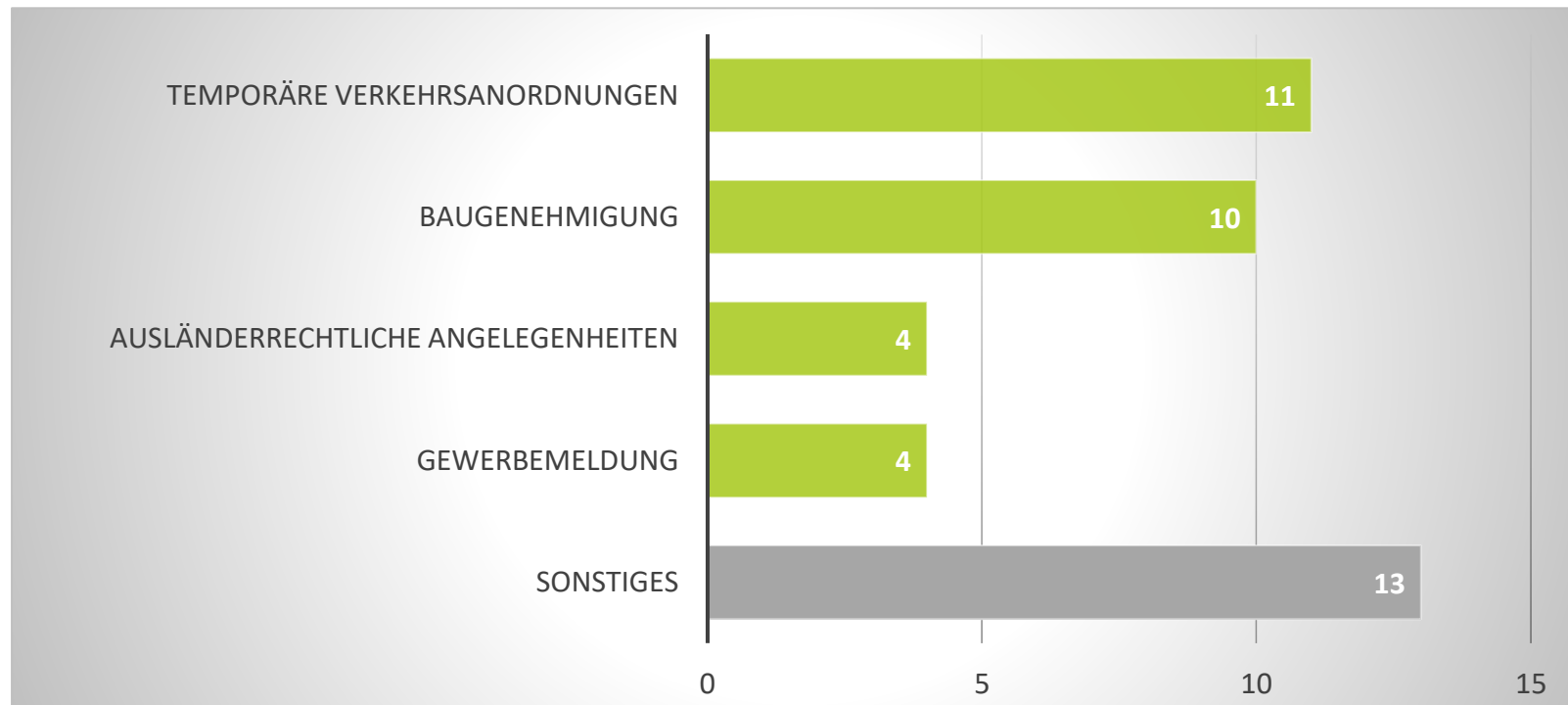


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

8.

Bei welchem Referat war die Bearbeitungszeit von Anträgen/Vorhaben innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Meinung nach zu lang?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 42

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

8.

Bei welchem Referat war die Bearbeitungszeit von Anträgen/Vorhaben innerhalb der letzten 12 Monate Ihrer Meinung nach zu lang?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

Brandschutz

Führerscheinstelle

1-fach Nennungen

Aufstellen von Verkehrsschildern

Denkmalschutz

Förderungen RKU

generell

Gutachterausschuss

1-fach Nennungen

Handwerkerparkausweise

Sonderausweis für soziale Dienste

Sondernutzungserlaubnis

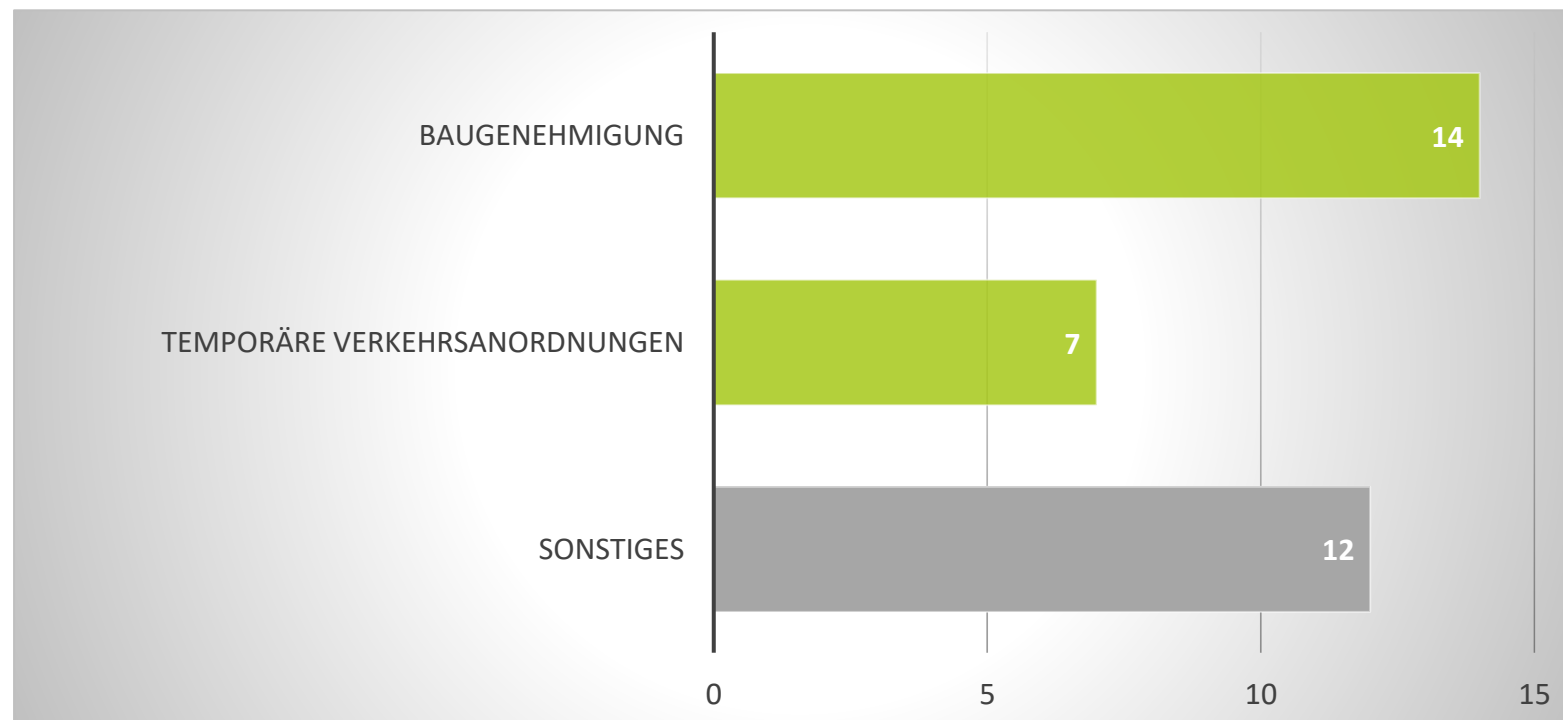
Taxikonzession

1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

9.

Bei welchem konkreten Schritt im Rahmen des Antragsverfahrens sehen Sie besonders starken Handlungsbedarf?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 33

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

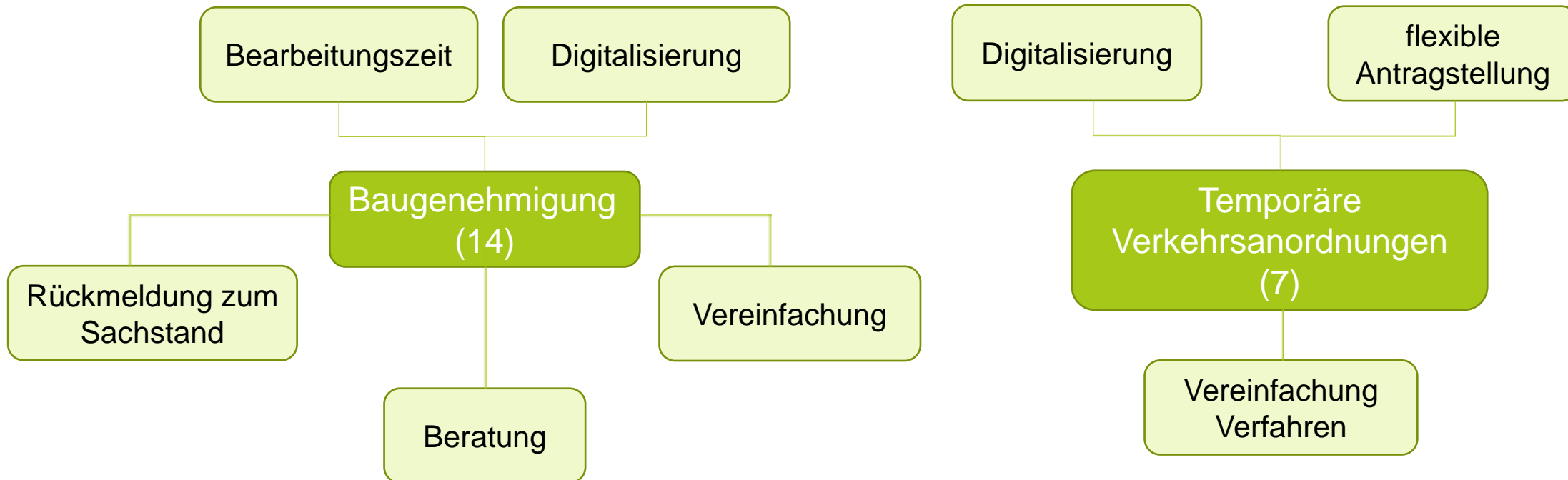


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

9.

Bei welchem konkreten Schritt im Rahmen des Antragsverfahrens sehen Sie besonders starken Handlungsbedarf?

Detaillierte Betrachtung der meistgenannten Bereiche



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

9.

Bei welchem konkreten Schritt im Rahmen des Antragsverfahrens sehen Sie besonders starken Handlungsbedarf?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

generelle elektronische
Verfahrensabwicklung

1-fach Nennungen

ausländerrechtliche Angelegenheiten
Baustellenmanagement
(Kundenfreundlichkeit)
generelle Ansprechpartner*innen benennen
generelle Bearbeitungszeit
generelle Kunden- und Lösungsorientierung

1-fach Nennungen

Gewerbemeldung (Bearbeitungszeit)
integratives Mobilitätskonzept
KVR (Rückmeldung zum Sachstand)
Sondernutzungserlaubnis
(Bearbeitungszeit)
Taxikonzession (Bearbeitungszeit)

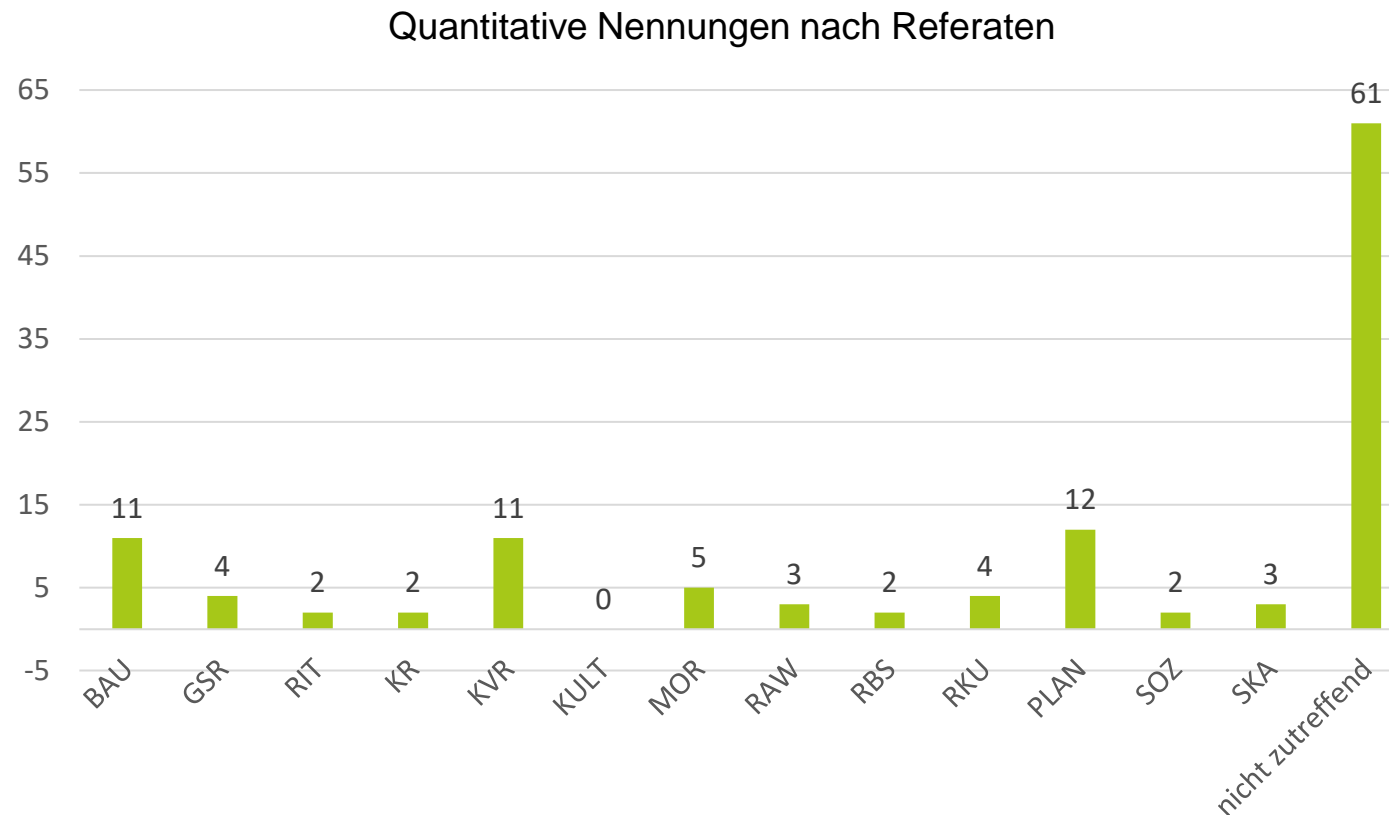
Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

10.

In welchem Referat wurden Ihnen innerhalb der letzten 12 Monate bei einer eingereichten Beschwerde keine zufriedenstellende Lösungsmöglichkeit angeboten?



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

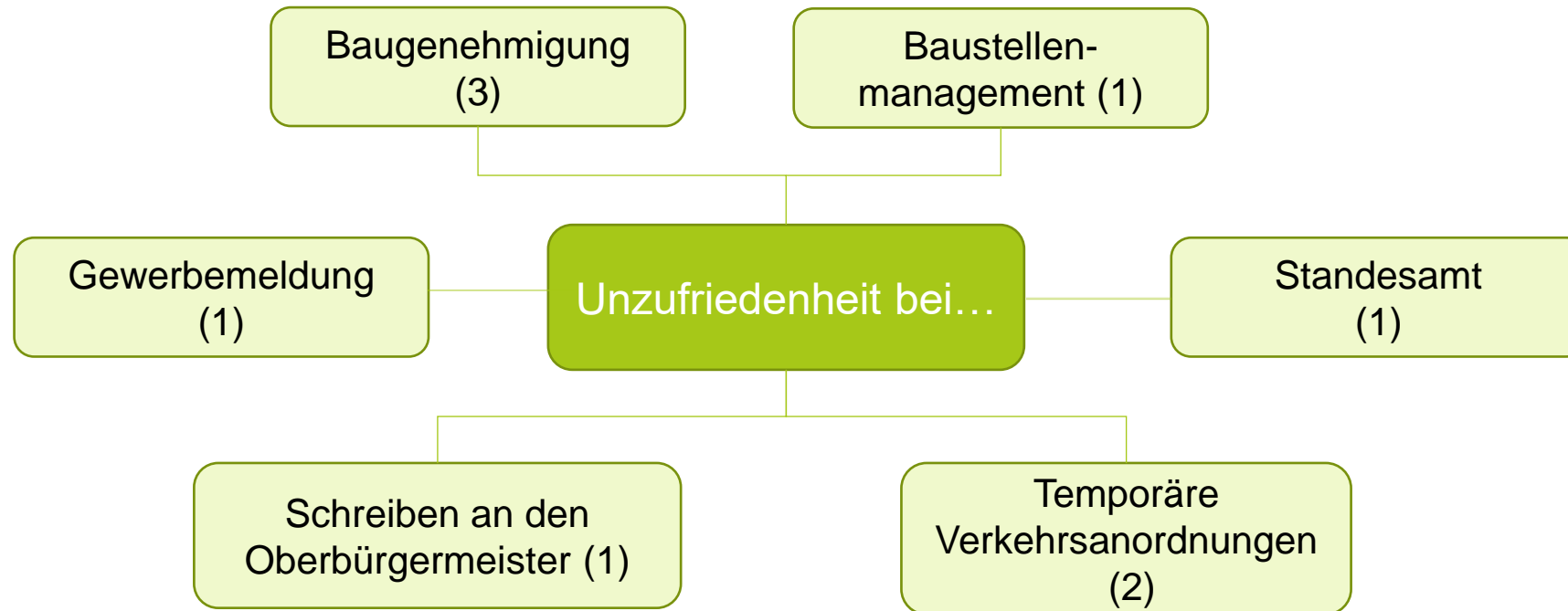


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

10.

In welchem Referat wurden Ihnen innerhalb der letzten 12 Monate bei einer eingereichten Beschwerde keine zufriedenstellende Lösungsmöglichkeit angeboten?

Detaillierte Betrachtung der genannten Bereiche



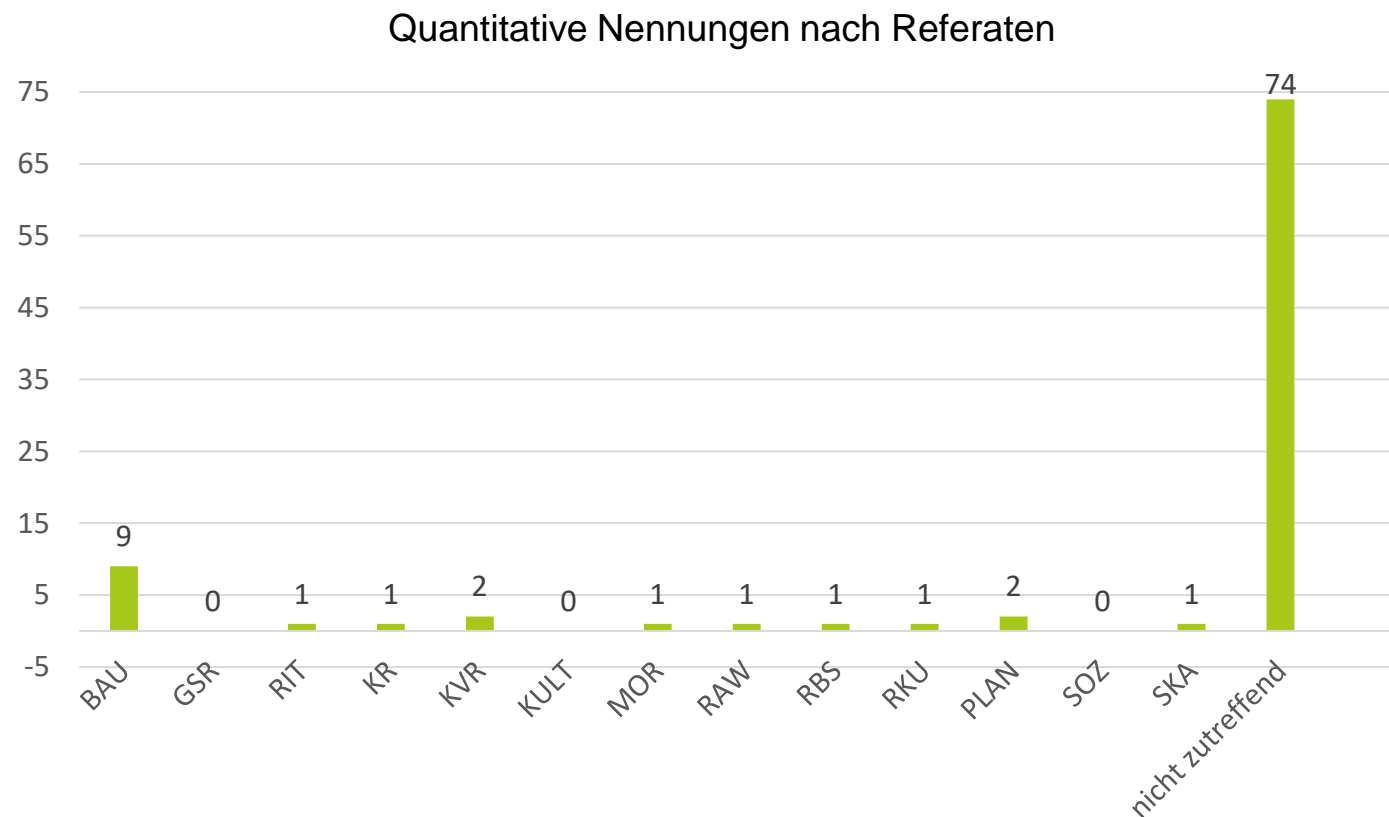
Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

11.

Welches Referat hat innerhalb der letzten 12 Monate Ihre Auftragsrechnungen nicht rechtzeitig beglichen?

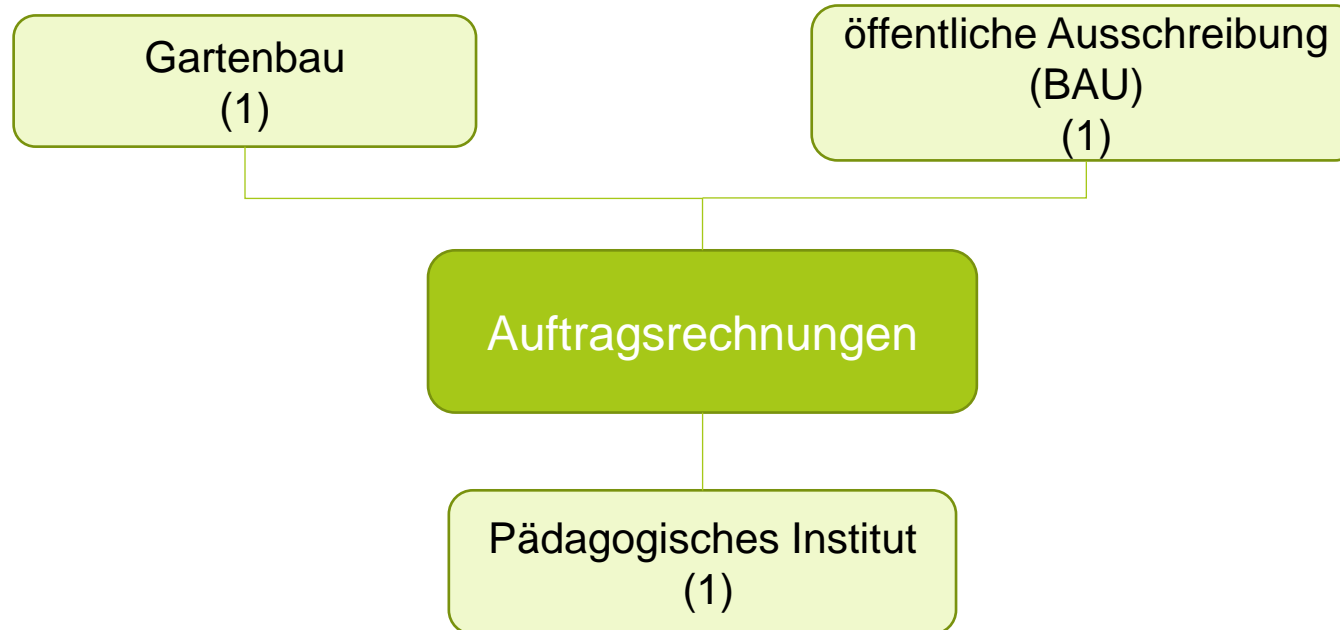


Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

11.

Welches Referat hat innerhalb der letzten 12 Monate Ihre Auftragsrechnungen nicht rechtzeitig beglichen?

Detaillierte Betrachtung der genannten Bereiche



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

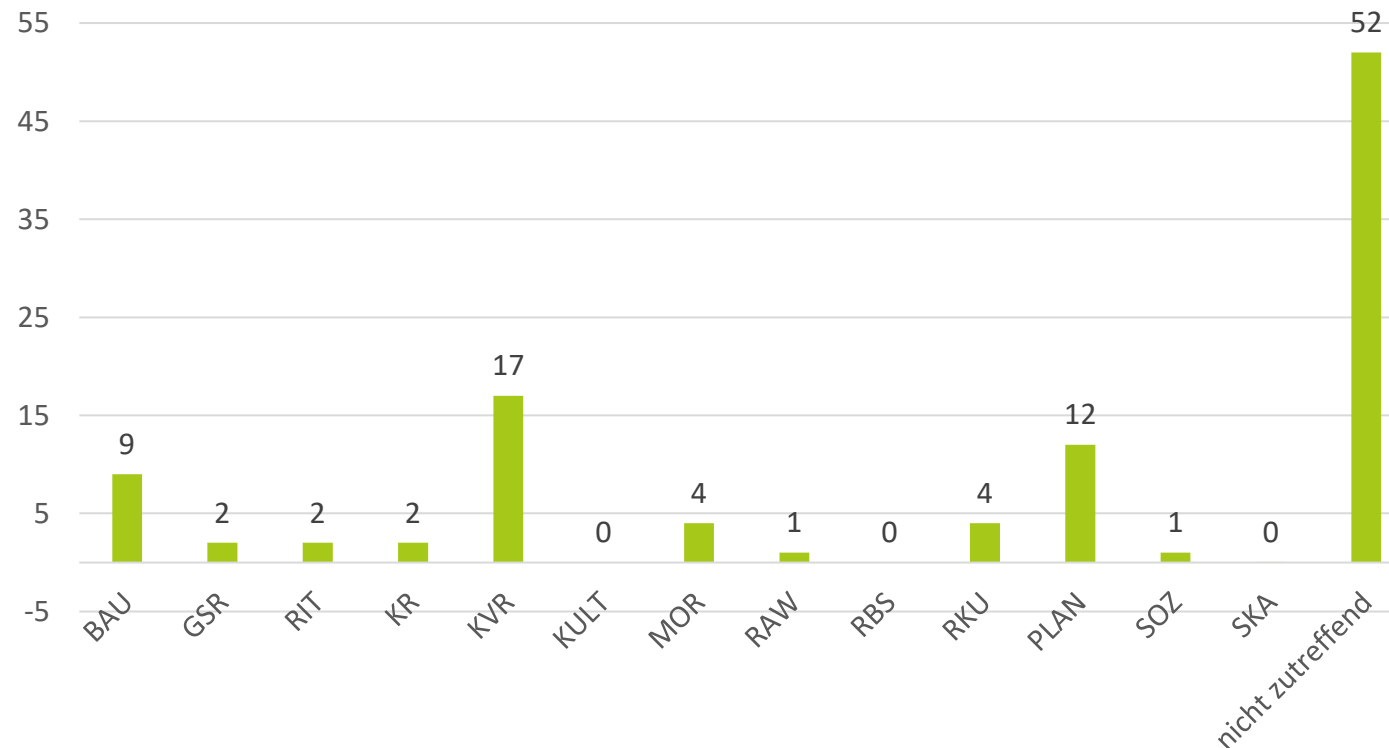


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

12.

Mit welchem Referat hatten Sie darüber hinaus innerhalb der letzten 12 Monate Probleme bei der Zusammenarbeit?

Quantitative Nennungen nach Referaten



Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

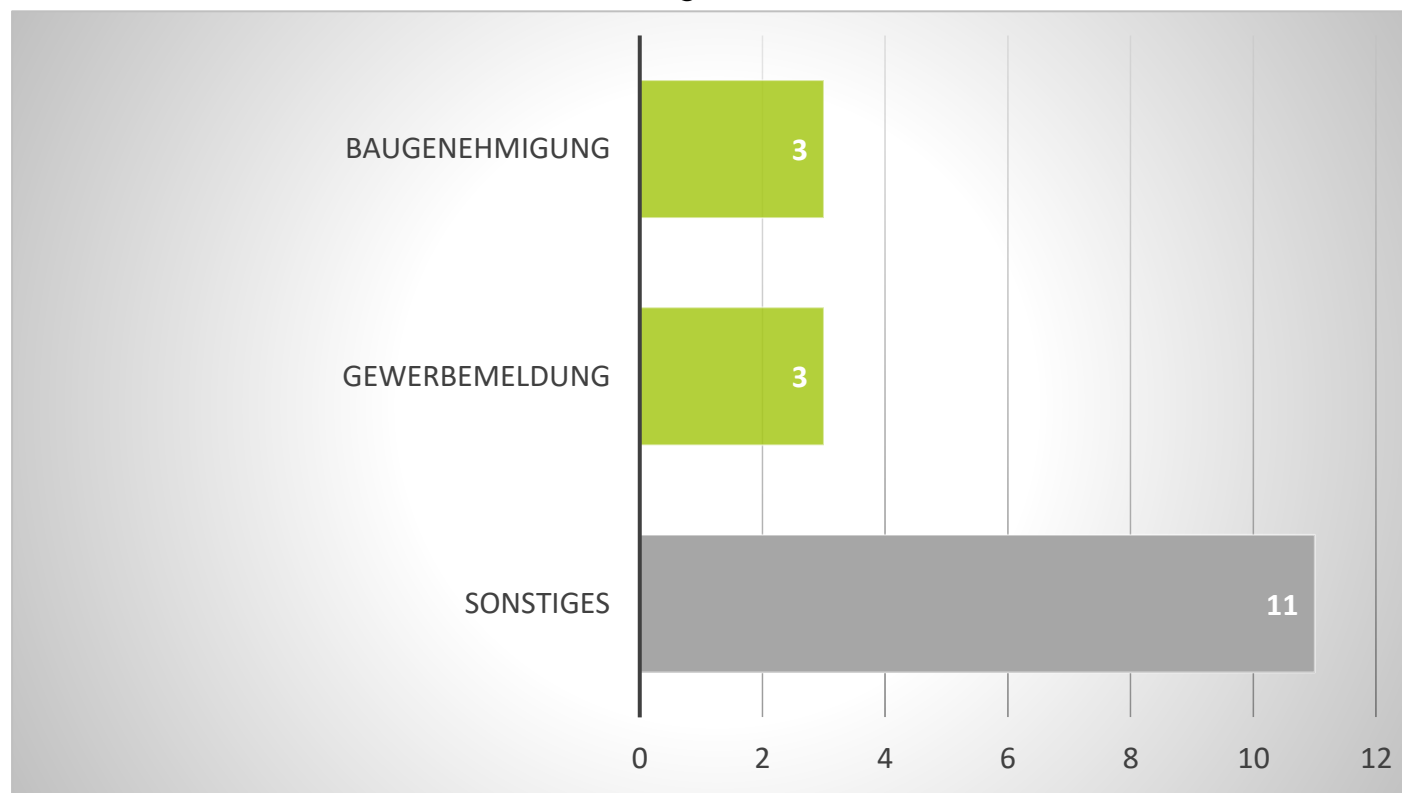


1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

12.

Mit welchem Referat hatten Sie darüber hinaus innerhalb der letzten 12 Monate Probleme bei der Zusammenarbeit?

Die meistgenannten Bereiche



Gesamt: 17

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

12.

Mit welchem Referat hatten Sie darüber hinaus innerhalb der letzten 12 Monate Probleme bei der Zusammenarbeit?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

temporäre Verkehrsanordnungen

1-fach Nennungen

Denkmalschutz

Dieselfahrverbot

Führerscheinstelle

generell

generelle Kunden- und Lösungsorientierung

Lärmschutz

Parkgebühren

Sondernutzungserlaubnis



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

13. Was möchten Sie uns gerne noch mitteilen?

Die meistgenannten Bereiche



*Ansprechpartner*innen

Gesamt: 65

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.



1. Umfrageergebnisse „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“

13. Was möchten Sie uns gerne noch mitteilen?

Sonstige Nennungen

2-fach Nennungen

Bearbeitungszeit Schreiben an den Oberbürgermeister

generelle Unzufriedenheit

schwierige Parkplatzsituation

temporäre Verkehrsanordnungen (Bearbeitungszeit)

1-fach Nennungen

Bettlerverbot (Innenstadt)

direkter Austausch mit den Unternehmen
generelle Ausnahmegenehmigungen ermöglichen

generelle digitale Antragstellung

integratives Mobilitätskonzept

Serviceorientierung Ausländerbehörde

1-fach Nennungen

Serviceorientierung Baugenehmigung

Sonderausweise für soziale Dienste

Unzufriedenheit Verkehrspolitik Innenstadt

verspätete Honorarzahlung

verstärkte Kontrollen durch KVR

Anm.: Die Daten wurden insgesamt bereinigt. Bei jeder Frage gab es außerdem die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

Allgemeine Rückmeldungen der Wirtschaftsverbände

- ❖ **Kunden- und Serviceorientierung in den Fokus stellen**
- ❖ **Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen** Von Antragsstellung bis zur Genehmigung ohne Medienbruch ausschließlich digital
 - Einfache Prozesse und Aufgaben eigenständig und automatisch ablaufen lassen → mehr Zeit für komplexe Anträge
 - Einheitliches System zur dauerhaften Speicherung von Stammdaten
- ❖ **Transparenz und Bearbeitungsstand** Rechtzeitige Kommunikation von fehlenden Unterlagen und Zwischennachrichten zum jeweiligen Bearbeitungsstand



Allgemeine Rückmeldungen der Wirtschaftsverbände

❖ **Erreichbarkeit und Nennung von Ansprechpartner*innen**

- Individuelle Eingangsbestätigungen mit Nennung von Ansprechpartner*innen und ggf. Sprechzeiten nach Anfrage oder Antragseinreichung
- Telefonische Erreichbarkeit gewährleisten
- Servicetelefon pro Serviceeinheit für schnelle (Rück)fragen
- Kommunikation von Vertretungen bei Abwesenheiten

❖ **Städtisches Beschwerdemanagement**

Einrichtung einer Beschwerdestelle und Veröffentlichung der Kontaktdaten

Ergebnisse Kreisverwaltungsreferat (KVR)

- ❖ **Digitalisierung und Automatisierung**
 - Gewerbemeldung
 - Sondernutzungserlaubnis
 - Ausländerrechtliche Anträge

- ❖ **Ausländerbehörde**
 - Insgesamt telefonisch und per Mail schwer erreichbar
 - Keine direkte Kontaktmöglichkeit: Nennung von fallspezifischen Ansprechpartner*innen
 - Zu lange Bearbeitungsdauer

- ❖ **Gewerbe An- und Ummeldung**
 - Zu lange Bearbeitungsdauer von derzeit 4 Monaten (zum Stand der Umfrage)

- ❖ **Sondernutzungserlaubnis**
 - Keine zeitnahe Information zum Bearbeitungsstand
 - Veränderte Ermessensausübung bei Wechsel der Ansprechpartner*innen
 - Zu lange Bearbeitungsdauer, schwere Erreichbarkeit

Ergebnisse Kreisverwaltungsreferat (KVR)

- ❖ **Zufahrtsgenehmigung
Fußgängerzone**
 - Keine direkte Kontaktmöglichkeit
 - Zu lange Vorlaufzeit und wenig Flexibilität

- ❖ **Branddirektion**
 - Teilweise Telefon abgeschaltet und keine weitere Kontaktmöglichkeit angegeben
 - Zu lange Reaktionszeit auf Anrufe und Mails

- ❖ **Dieselfahrverbot**
 - Keine Kontaktmöglichkeit/Erreichbarkeit
 - Verunsicherung welche Regelungen/Ausnahmen gelten

Unterscheidung der Zuständigkeiten von KVR und MOR für Außenstehende schwer greifbar.

Ergebnisse Mobilitätsreferat (MOR)

❖ Temporäre Anordnungen

- Keine direkte Kontaktmöglichkeit
- Keine persönliche Vorsprache möglich
- Zu lange Vorlaufzeit durch Bearbeitungszeit von derzeit 8 Wochen und mehr
- Planung weit im Voraus meist nicht möglich
- Keine Flexibilität: Unternehmen können schwer auf den Tag genau planen

Wunsch nach:

- Einer Genehmigung für einen Zeitraum mit kurzfristiger Mitteilung, wann genau Arbeiten durchgeführt werden können
- Komplette digitaler Antragsabwicklung (Antragsstellung bis Erhalt des Bescheids) und Speicherung der Stammdaten

Ergebnisse Mobilitätsreferat (MOR)

❖ Baustellenmanagement

→ Wunsch nach dem Wiederaufleben der einmal im Jahr stattfindenden Infoveranstaltung für anstehende Baustellen

Unterscheidung der Zuständigkeiten von KVR und MOR für Außenstehende schwer greifbar.

Ergebnisse Lokalbaukommission (LBK) Baugenehmigungsverfahren

Generell zu lange Bearbeitungszeit im Zusammenhang des Baugenehmigungsverfahrens

❖ Digitalisierung

Wunsch nach:

- Digitaler Antragstellung und Einreichung der Unterlagen
- Umstellung auf online-Kommunikation z.B.: Mitteilung fehlender Unterlagen erfolgt online oder per Mail
- Beschleunigung der Digitalisierung der archivierten Baupläne
- Digitalisierung und Standardisierung von einfachen Prozessen

Ergebnisse Lokalbaukommission (LBK) Baugenehmigungsverfahren

- ❖ **Planungssicherheit und Transparenz**
 - Beratung vor Einreichung der Bauunterlagen zu unverbindlich
 - Nach Einreichung der Unterlagen ergeben sich häufig andere Notwendigkeiten
 - Führt bei den Unternehmen zu finanziellem Verlust und Unsicherheiten bei der Planung
 - Versendung der Eingangsbestätigung erst nach mehreren Wochen trotz persönlich eingereichter Unterlagen

Wunsch nach:

- Transparenz des Bearbeitungsstands durch Mitteilung oder Möglichkeit des Einsehens online
- Klare Kommunikation zu Beginn über die Länge der Antragsbearbeitung

Ergebnisse Lokalbaukommission (LBK) Baugenehmigungsverfahren

❖ Kommunikation & Ansprechpartner*innen

- Benachrichtigung über fehlende Unterlagen erfolgt derzeit teilweise erst nach mehreren Wochen
- Ständig wechselnde Ansprechpartner*innen mit unterschiedlichen Aussagen/Entscheidungen
- Keine Möglichkeit der persönlichen Beratung

Wunsch nach:

- Schnelleren Kommunikation von fehlenden Unterlagen
- Eine Kontaktperson für ein Verfahren
- Angebot einer Art telefonischer Sprechstunde der Sachbearbeiter*innen:

Kontaktdaten und Sprechstundenzeiten (täglich 1-2 Stunden) werden bei Antragstellung direkt mitgeteilt

Erfahrungen der Wirtschaftsförderung

❖ KVR Allgemein

Wunsch nach:

- Information über den aktuellen Verfahrensschritt bzw. voraussichtlicher Bearbeitungsdauer

❖ Ausländerbehörde (KVR)

- Bearbeitungszeit von Genehmigungsverfahren dauert zu lange
- Keine Kontaktmöglichkeit
- Schwierige Kommunikation

Wunsch nach:

- Flächendeckendem englischsprachigem Angebot der Formulare und Verfahren

❖ Gewerbebehörde (KVR)

- Keine Antwort auf Anfragen/Nachfragen
- Derzeitige Bearbeitungszeit von teilweise bis zu 5 Monaten ohne Rückmeldung/Zwischennachricht

Erfahrungen der Wirtschaftsförderung

❖ **Baugenehmigungsverfahren (LBK)**

- Zu lange Bearbeitungszeit
- Keine zeitnahe Rückmeldung zum Bearbeitungsstand
- Keine persönliche Vorsprache möglich
- Fehlende bzw. nicht ausreichende Kommunikation zwischen Bauherren und LBK

❖ **Temporäre Anordnungen (MOR)**

- Bearbeitungsdauer von 4 Wochen auf derzeit 8 Wochen gestiegen (zum Stand der Umfrage)
- Keine Planungssicherheit

Wunsch nach:

- Kommunikation des aktuellen Bearbeitungsstands und Mitteilung von Verzögerungen
- Aktualisierung der Website



Landeshauptstadt
München
Referat für Arbeit
und Wirtschaft

Danke!

consult.in.   **munich
business**



Kontakt:



Datum: 27.06.2023

Baureferat
Referatsgeschäftsleitung

In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa
Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021
Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170

- Stellungnahme -

An das Referat für Arbeit und Wirtschaft

Das Baureferat begrüßt die Initiative des Referates für Arbeit und Wirtschaft zur mittelstandsfreundlichen Ausrichtung und die in der Beschlussvorlage dargestellten Zielsetzungen, wie beispielsweise der Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und -prozessen.

Das Baureferat sieht sich, wie bereits im Beschluss des Referates für Arbeit und Wirtschaft „In die Zukunft wirtschaften - Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541 vom 19.07.2022 dargestellt, aufgrund fehlender Serviceeinheiten und Fachverfahren, für welche die Gütekriterien der Gütegemeinschaft GMKEV zutreffen, im weitesten Sinne als nicht betroffen.

In der vorliegenden Beschlussvorlage wird unter Punkt 2.1 Umfrage „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ dennoch dargestellt, dass das Baureferat angeblich keine zeitnahen Informationen zum Bearbeitungsstand des Anliegens/Antrags gegeben habe bzw. die Reaktionszeit auf Anrufe/Mails zu lange gewesen sei, die sich daraus ergebenden „Pain Points“ aber die Bereiche „Baugenehmigung“ und „temporäre Verkehrsanordnungen“ sind. Für diese Bereiche ist das Baureferat nicht zuständig. Es geht aus der Umfrage nicht hervor, ob sicher ausgeschlossen werden kann, dass das Baureferat bei den Teilnehmenden an der Umfrage hier nicht fälschlicherweise als ein für insbesondere „Baugenehmigungen“ zuständiges Referat gesehen wurde.

Im Übrigen stellt das Baureferat im Bereich der ebenfalls in der Umfrage genannten Ausschreibungen die Kommunikation zu den Unternehmen weitestgehend digital über eine Vergabeplattform sicher, welche die Vergabeunterlagen und Angebote rechtsgültig und vertraulich über das Internet versendet. Hierbei wird eine durch vergaberechtliche Vorschriften vorgegebene Kommunikation im Rahmen der rechtlichen Fristen sichergestellt. Leider war es auch nach genauerer Recherche nicht möglich, die einzelnen Beschwerdepunkte der Umfrageteilnehmer*innen zu konkretisieren und hierbei insbesondere zu klären, ob es sich bei den Beschwerden um Punkte handelt, bei denen überhaupt ein Spielraum besteht, sie durch eine Änderung der Verwaltungsabläufe (positiv) zu verändern oder ob die Punkte aufgrund rechtlicher Vorschriften gar nicht verändert werden können.

Wir bitten Sie, die Stellungnahme des Baureferates vollständig in die Beschlussvorlage einzuarbeiten bzw. der Beschlussvorlage als Anlage beizufügen.

gez.

Datum: **27. 06. 23**

**In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung
mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste,
SPD / Völk vom 23.07.2021
Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft am 18.07.2023 (VB)
Öffentliche Sitzung

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats

An das Referat für Arbeit und Wirtschaft

- Vorab per E-Mail -

Das Personal- und Organisationsreferat bedankt sich für die Möglichkeit der Stellungnahme und zeichnet die o. g. Beschlussvorlage ohne Änderungen mit.

Die Organisationsberatung, POR-5/3 consult.in.M, hat zusammen mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft die Projektleitung für das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ übernommen und bedankt sich für die zielführende, effiziente und sehr angenehme Zusammenarbeit.

Wie unter Ziffer 4 des Vortrags, Weiteres Vorgehen im Projektablauf beschrieben, befürwortet das Personal- und Organisationsreferat die Weiterverfolgung einer mittelstandsfreundlichen und bürokratiearmen Ausrichtung von Verwaltungsabläufen und bittet die beteiligten Referate ausdrücklich, sich aktiv an dem weiteren Prozess zu beteiligen.

Es wird gebeten, diese Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.

Die Stadtkämmerei und das Direktorium erhalten je einen Abdruck der Stellungnahme.

