



ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

Amt/Eigenbetrieb:

19 Zentrale Steuerung

Beteiligt:

OB/SZW Servicezentrum Wirtschaft

Betreff:

Bürger- und mittelstandsfreundliche Verwaltung

Beratungsfolge:

31.08.2006 Rat der Stadt Hagen

Beschlussfassung:

Rat der Stadt Hagen

Beschlussvorschlag:

Der Zwischenbericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Insofern wird diese Vorlage zum 01.09.2006 realisiert.



Der Rat der Stadt Hagen hat auf Initiative der Fraktion Bürger für Hagen (BfH) in seiner Sitzung am 17.11.2005 beschlossen, das Leitziel einer bürger- und mittelstandsfreundlichen Verwaltung im Servicezentrum Wirtschaft (SZW) zu verankern.

Die Vorlage enthält einen ersten Zwischenbericht zum Stand der Angelegenheit.

BEGRÜNDUNG

Teil 3 Seite 1

Drucksachennummer:

0627/2006

Datum:

31.07.2006

Der Rat der Stadt Hagen hat auf Initiative der Fraktion Bürger für Hagen (BfH) in seiner Sitzung am 17.11.2005 (Verwaltungsvorlage 0976/2005) beschlossen, das Leitziel einer bürger- und mittelstandsfreundlichen Verwaltung im Servicezentrum Wirtschaft (SZW) zu verankern.

Durch die seinerzeitige Ausweitung des Beschlusses von „mittelstandsfreundlich“ auf „bürger- und mittelstandsfreundlich“ geht die Thematik über den eigentlichen Aufgabenbereich des SZW hinaus und betrifft damit eigentlich alle Bereiche der Verwaltung, in denen Kunden-/bzw. Bürgerkontakte bestehen.

Insofern hat die Zentrale Steuerung zu Beginn des Jahres eine verwaltungsweite Umfrage gestartet, inwieweit in den Organisationseinheiten der einzelnen Vorstandsbereiche bereits „Leistungs- bzw. Serviceversprechen“ i. S. von z. B. garantierten Warte-, Öffnungs- und Bearbeitungszeiten bestehen. Auf die seinerzeitige Grundlage des Ratsbeschlusses, die Serviceversprechen des Märkischen Kreises, wurde dabei Bezug genommen.

Im Ergebnis bleibt festzustellen, dass zum jetzigen Zeitpunkt in vielen verschiedenen Organisationseinheiten („Ämtern“) derart serviceorientiertes Verhalten in unterschiedlichsten Ausprägungen praktiziert und gelebt - in der Regel bislang aber nicht explizit als echtes „Service- oder Garantieversprechen“ kommuniziert wird. Auch hat die Stadt Hagen in der Tat dies bislang nicht generell für ihre Verwaltungsdienstleistungen abstrakt beschrieben („Sie erhalten auf Ihren Antrag / Ihren Anruf / Ihre E-Mail eine Rückmeldung bzw. Zwischennachricht spätestens am nächsten Arbeitstag“). Insofern existiert kein flächendeckendes, formales Qualitätsmanagement.

In den Kernbereichen der Verwaltung, in denen es zu häufigen Bürger- und damit Kundenkontakten kommt, werden jedoch Leistungen konsequent gemessen und „kontrolliert“. So gibt es z. B. ein monatliches Controlling im Bereich der Bürgerämter, wo u. a. Wartezeiten mit dem Ziel gemessen werden, den Personaleinsatz entsprechend planen zu können, um durch ggf. „überlappende“ Arbeitszeiten gerade publikumsintensive Spitzenzeiten abdecken zu können und somit adäquate Wartezeiten zu gewährleisten. Gleichzeitig wurden und werden besonders zeitintensive Dienstleistungen aus der allgemeinen Bearbeitung herausgelöst und z. B. nur gegen Terminvereinbarung angeboten, um das „Alltagsgeschäft“ im Hinblick auf akzeptable Wartezeiten nicht zu belasten. An diesem Beispiel wird deutlich, dass insbesondere in den publikumsintensiven Bereichen intensiv an einer Verbesserung der Servicequalität gearbeitet wird, ohne dass es bislang zu formalen Leistungs- und Serviceversprechen gekommen ist.

Gleichwohl ist schon jetzt die Resonanz in der Bürgerschaft nach Kontakten zur Verwaltung mehr als positiv. Dies belegen zahlreiche durch das Ressort Statistik und Stadtforschung (61/1; früher Amt 12) durchgeführte Umfragen, in denen Bürgerinnen und Bürger („Kundinnen und Kunden“) nach ihren Erfahrungen beim „Behördengang“ befragt wurden.

In allen diesen Umfragen seit 1990, die in unterschiedlichsten Bereichen der Verwaltung durchgeführt wurden und kontinuierlich weiter durchgeführt werden (u. a. Bürgerämter (s.o.), Fachbereich Jugend & Soziales, Volkshochschule, SZW), bestätigen immer mehr als 95% der befragten Bürgerinnen und Bürger i. S. der Schulnoten „sehr gut“, „gut“ und „befriedigend“, dass sie hilfreich und freundlich behandelt, gut und umfassend informiert wurden und

dies zeitnah ohne längere Wartezeiten in einer angenehm persönlichen Atmosphäre erfolgt ist.

Trotzdem sieht sich die Verwaltung - auch i. S. des Beschlusses des Rates vom 17.11.2005 - weiter in der Verantwortung, dieses serviceorientierte Verhalten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stetig zu verbessern und daraus auch allgemeine Leistungs- und Serviceversprechen zu entwickeln, festzuschreiben und den Bürgerinnen und Bürgern zu kommunizieren. Das gilt insbesondere auch für die Verwaltungsbereiche, die nicht so stark vom Publikumsverkehr frequentiert werden.

Umgesetzt wird dies im Rahmen der Arbeiten zur Einführung des neuen Kommunalen Finanzmanagements (NKF) spätestens zum 01.01.2008, wo zur Aufstellung eines produktorientierten Haushaltes die Arbeits- und Leistungsprozesse in der Verwaltung analysiert und in die künftige Produktstruktur überführt werden müssen. Alle Organisationseinheiten sind aufgefordert, entsprechende Produkte zu bilden und zu beschreiben und produktbezogen Kennzahlen und Ziele zu formulieren. In diesem Zusammenhang sind auch Leistungs- und Serviceversprechen zu berücksichtigen, die so einerseits konkret für die jeweilige Organisationseinheit entstehen und andererseits daraus abgeleitet auch abstrakt-generell für die Gesamtverwaltung entwickelt werden können.

Dieselbe Zielrichtung haben auch Projekte zur Weiterentwicklung der eGovernment-Aktivitäten bei der Stadt Hagen. Durch das Innenministerium NRW werden unter anderem in Hagen die Arbeiten am Aufbau eines „Prozessregisters NRW“ gefördert. Dabei geht es in erster Linie um eine Verbesserung der Kundenschnittstellen „Internet-Portal“, aber auch darum Arbeits- und Dienstleistungsprozesse durch den Einsatz von neuen Technikbausteinen, durch Rationalisierung und Bürokratieabbau effektiver und schlanker zu machen. Dazu ist es erforderlich, die existierenden Prozesse zu beschreiben und auf ihr Optimierungspotential hin zu untersuchen. Auch dabei werden Grundlagen für Standards der Qualitäts- und Leistungsversprechen entstehen:

Im Vorstandsbereich OB hat das SZW den Auftrag erhalten, in Zusammenarbeit mit den betroffenen Ämtern die Prozesse im sog. „Leistungsbündel Wirtschaft“ zu untersuchen. Damit sind alle Prozesse gemeint, die auch das Aufgabenspektrum des SZW bilden. In einem ersten Schritt sollen die Bereiche Baugenehmigungswesen - mit allen Schnittstellenprozessen in zuliefernden Dienststellen - und der Bereich Gewerbemeldewesen untersucht werden. Mit ersten Ergebnissen in diesen Bereichen ist bereits zum Ende des Jahres zu rechnen. Im kommenden Jahr sollen weitere Prozesse aus anderen Bereichen untersucht werden, die u.a. für das Gütesiegel „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ relevant sind, bei dem ebenfalls Qualitäts- und Leistungsaspekte im Vordergrund stehen.

Im Vorstandsbereich 4 werden durch die Dezentrale Steuerung die Bereiche Führerschein- und Zulassungswesen im Amt für öffentliche Sicherheit, Ordnung, Verkehr und Personenstandswesen (32) untersucht.

Insofern kann diese Vorlage bezogen auf den Ratsbeschluss vom 17.11.2005 nur als Zwischenbericht verstanden werden, stellt aber aus Sicht der Verwaltung durchaus dar, dass die

BEGRÜNDUNG**Teil 3 Seite 3****Drucksachennummer:**

0627/2006

Datum:

31.07.2006

Intention des Beschlusses, die Stadt Hagen als serviceorientierte sowie bürger- und mittelstandsfreundliche Verwaltung aufzustellen, bereits verfolgt wurde und zielorientiert kontinuierlich weiterentwickelt wird. Die Verwaltung wird über die weitere Entwicklung sukzessive berichten.

**FINANZIELLE
AUSWIRKUNGEN**

Teil 4 Seite 1

Drucksachennummer:

0627/2006

Datum:

31.07.2006

Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.

VERFÜGUNG / UNTERSCHRIFTEN

Teil 5 Seite 1

Drucksachennummer:

0627/2006

Datum:

31.07.2006

Veröffentlichung:

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich

Oberbürgermeister

Gesehen:

Stadtkämmerer

Stadtsyndikus

Beigeordnete/r

Amt/Eigenbetrieb:

19 Zentrale Steuerung OB/SZW Servicezentrum Wirtschaft

Gegenzeichen:

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

Anzahl: