

## ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

OB/SZW Servicezentrum Wirtschaft

**Beteiligt:****Betreff:**

Abschlussbericht Servicezentrum Wirtschaft

**Beratungsfolge:**

01.02.2007 Haupt- und Finanzausschuss

22.02.2007 Rat der Stadt Hagen

22.03.2007 Rat der Stadt Hagen

**Beschlussfassung:**

Rat der Stadt Hagen

Rat der Stadt Hagen

**Beschlussvorschlag:**

Der Rat nimmt die Vorlage der Verwaltung zur Projektphase des Servicezentrums Wirtschaft zur Kenntnis und beschließt:

1. Das Servicezentrum Wirtschaft wird unter Aufhebung des Projektstatus zur Dauereinrichtung im Dezernat des Oberbürgermeisters.
2. Die im Bericht vorgeschlagenen organisatorischen Veränderungen:
  - die Übertragung der Beratungsstelle für gewerbliche Bauten auf das SZW
  - die Schnittstellenabgrenzung zur WFGwerden realisiert.
3. Für diese zusätzlichen Aufgabenstellungen wird das SZW mit einer weiteren Stelle ausgestattet, bei gleichzeitiger Realisierung eines Stellenfortfalls im Rahmen der Konsolidierung von 0,5 Stellen.
4. Das Servicezentrum wird über die weiteren Erfahrungen, insbesondere im Hinblick auf die vorzunehmenden organisatorischen Veränderungen, in 18 Monaten erneut berichten.

Das Servicezentrum Wirtschaft präsentiert auftragsgemäß seinen Abschlussbericht nach der Projektphase und stellt sich daraus ergebende organisatorische und personelle Veränderung dar.

Am 30.06.2005 (Drucksachen-Nr. 0497/2005) hat der Rat beschlossen, ein Servicezentrum Wirtschaft (SZW) in der Stadtverwaltung einzurichten um damit ratsuchenden mittelständischen Betrieben einen zentralen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.

Die grundlegende Zielsetzung dieses SZW bei der Aufgabenwahrnehmung besteht darin, eine ganzheitliche Kundenbetreuung zu verfolgen um damit zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit zu gelangen. Dies bedeutet, dass die ratsuchenden Betriebe aus einer Hand betreut werden und bei diesen keine Notwendigkeit besteht, selbständig anderweitige Kontakte aufzunehmen. Die Betreuung besteht dabei sowohl in einer zielorientierten Beratung als auch in einer Koordinierung notwendiger Verwaltungsaktivitäten.

Die Ergebnisse der zurückliegenden Pilotphase des SZW sind in dem beigefügten Bericht ausführlich dargestellt, lassen sich aber an dieser Stelle auch in vier kurzen Kernaussagen zusammenfassen. Auf die jeweiligen Passagen des Berichtes wird dabei verwiesen.

### **1. Positive Wirkung nach außen**

Das Tätigwerden des SZW ist bei den Unternehmen und Betrieben positiv bewertet worden. Dies lässt sich aus einer ganzen Reihe von entsprechenden Rückmeldungen ablesen, die sich aus direkten Kundenkontakten, aber auch aus Kontakten zu Vertretern der Wirtschaft und deren Interessenverbänden ergeben (Ziffer 6 des Berichtes).

Darüber hinaus ist dies auch daraus ablesbar, dass die Inanspruchnahme der Einrichtung stetig steigt, was sich aus den aktuellen Fallzahlen ablesen lässt, obwohl das SZW erst seit einem Jahr existiert (Ziffer 3 und 4 d. B.).

### **2. Positive Wirkung nach innen**

Das SZW hat innerhalb der Verwaltung, aber auch zu externen Behörden und Institutionen Kommunikationswege aufgebaut, die es ermöglichen Kundenanliegen relativ kurzfristig zu klären. Dazu dienen auch die im Zugriff des SZW befindlichen Informationssysteme, die zur Beratung intensiv genutzt werden.

Gleichzeitig konnten aber bereits Verbesserungspotentiale identifiziert werden, die zu einer schnelleren Bearbeitung von Kundenanliegen beitragen können und darüber hinaus eine intensivere Kundenbetreuung zum Ziel haben, wie z.B. die Nutzung des SZW als Beratungsstelle für gewerbliche Bauten (Ziffer 8.1 d. B.).

Zusätzlich werden die zurzeit laufenden Arbeiten zum Prozessregister weitere Optimierungspotentiale zu Service und Abläufen, auch unter Konsolidierungsgesichtspunkten, erkennen lassen (Ziffer 7.1 d. B.).

### **3. Schnittstellenabgrenzung**

Hinsichtlich der Aufgabenwahrnehmung des SZW in Abgrenzung zu anderen Institutionen, hier insbesondere der Wirtschaftsförderungsgesellschaft, sollte die Pilotphase genutzt werden, um zu einer Schnittstellenabgrenzung zu kommen. Dies ist in einem intensiven Diskussionsprozess gelungen. Der Bereich der Vermarktung städtischer Flächen wird ausschließlich durch die WFG wahrgenommen, während sich WFG und SZW nach festgelegten Regeln bei der Flächenvermittlung ergänzen. Der Bereich des Einzelhandels ist dabei in der ausschließlichen Zuständigkeit des SZW (Ziffer 8.2 d. B.).

#### **4. Zukunftsorientierung**

Die Tätigkeit des SZW umfasst auch zukunftsorientierte Aktivitäten wie z.B. im Bereich des e-Governments, in dem zurzeit ein neues Wirtschaftsportal in Zusammenarbeit mit der WFG und verschiedenen Ämtern entwickelt wird, als auch Überlegungen zu einer neuen elektronischen Verknüpfung von Unternehmens- und Verwaltungsprozessen (Ziffer 7.2 d. B.).

Weiter bietet das SZW schon heute eine organisatorische Grundlage für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (Ziffer 11 d. B.)

Zusammengefasst kann das SZW somit nach dem ersten Jahr seines Bestehens eine positive Bilanz ziehen. Auch die Annahmen hinsichtlich des Organisationskonzeptes haben sich weitgehend als richtig erwiesen. Lediglich der Ansatz der Allzuständigkeit lässt sich in der Praxis in der gewünschten Stringenz nicht realisieren (Ziffer 9 d. B.). Vielmehr muss Wert auf ein hohes Fach- und Erfahrungswissen gelegt werden. Dies führt in Verbindung mit den zusätzlichen Aufgabenstellungen zu der Schlussfolgerung, dass als Qualifikation ein weiterer Bauingenieur benötigt wird. Gleichzeitig wird aber eine halbe Stelle reduziert, was im Ergebnis zu einer Ergänzung des Personalbestandes im SZW um eine halbe Stelle führt, die im Wege einer internen Verlagerung besetzt werden soll (Ziffer 10 d. B.).

**FINANZIELLE  
AUSWIRKUNGEN**

**Teil 4 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0065/2007

**Datum:**

23.01.2007

Resultierend aus einem Stellenfortfall von 50 % in der EG 13 und einer gleichzeitigen Abwertung der Stelle auf EG 11 (-29.900 €), bei einem gleichzeitigen Stellenzuwachs von einer Stelle in EG 12 (+61.200 €), ergibt sich im Servicezentrum Wirtschaft ein Personalkostenmehrbedarf von 31.300 €.

☒ Gesamtstädtisch entstehen jedoch keine Auswirkungen auf die Personalausgaben, da die neue Stelle im Wege der internen Verlagerung realisiert wird.

