



23. August 2007

Antrag

Dienstleistungen der Verwaltung bürgerorientiert und bürgernah erbringen

Der Rat möge beschließen:

1. Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, wie bürgerorientierte und kundenintensive Dienstleistungen in der Stadtverwaltung mittelfristig noch stärker gebündelt und in Abstimmung mit den Bezirksvertretungen und dem Rat weiter entwickelt werden können. Hierzu klärt die Verwaltung, welche bürgerorientierten Dienstleistungen sinnvollerweise „aus einer Hand“ angeboten werden können. Dabei orientiert sich die Verwaltung an dem sogenannten „Lebenslagenprinzip“, mit dem eine Vielzahl von alltäglichen Anliegen, die den Kontakt zu mehreren Dienststellen der Stadtverwaltung oder zu weiteren Behörden sowie sonstigen Dienstleistungsanbietern erfordern, konzentriert werden (so zum Beispiel Aus- und Weiterbildung, Bauen, Familie und Partnerschaft, Geburt, Hochzeit, Jugend / Erziehung, Reise / Auslandsaufenthalt, Ruhestand / Alter, Schule, Sterbefall, Umzug / Neubürger, Verkehr und Mobilität, Wohnen).
2. Unter Einbezug der sich abzeichnenden Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen im Bereich des Personenstandswesens und des KFZ-Zulassungswesens, wird geprüft, ob und in wie weit der Bürgerservice durch stärkere organisatorische Bündelung und ein wohnortnahes, beispielsweise über die Bezirksverwaltungen zu erbringendes Angebot, verbessert werden kann.
3. Dabei werden die Entwicklungen auf EU- und Bundesebene zum Ausbau des e-Government-Angebotes mit einbezogen, mit dem Ziel, die Informationstechnik zu nutzen, um Dienstleistungen über elektronische Medien möglichst umfassend anzubieten und damit Firmen, Gewerbetreibenden und Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen, elektronische Medien zu nutzen, um städtische Dienstleistungen umfassend in Anspruch nehmen zu können.
4. Bei Prüfung und Umsetzung der Antragsanliegen geht der Rat davon aus, dass durch eine Bündelung bürgerorientierter Angebote und einen stärkeren Einsatz von elektronischen Medien sowohl die Qualität der Dienstleistung als auch die Effektivität verbessert werden können, so dass sich mittel- bis langfristig weitere Kosteneinsparungen ergeben.

Begründung:

Die kundenintensiven Dienstleistungen - insbesondere im Amt für Bürgerangelegenheiten, im Standesamt und im Ordnungsamt – sind in den letzten Jahren qualitativ verbessert und ausgebaut worden. Die CDU-Fraktion hat mit verschiedenen Anträgen seit 1995 unterstrichen, dass bürgerorientierte und bürgernahe Dienstleistungen ein wichtiger Baustein für eine moderne dienstleistungsorientierte Stadtverwaltung sind. Auf folgende Anträge sei hingewiesen:

- . CDU-Antrag 62/95 „Stadtteilorientierte bürgernahe Verwaltung“ (Dienstleistungsangebot der Bezirksverwaltungen stärken, vereinheitlichen und ausweiten mit dem Ziel der Verbesserung des Bürgerservices vor Ort“.
- . CDU-Antrag Nr. 31/98 „Das Bürgeramt als Servicestelle der Stadtverwaltung“.
- . Antrag zur Vorlage 1293/1999 „Die Verwaltung kommt zum Bürger - Weiterentwicklung der bürgerorientierten Dienstleistung“.

Als ein Ergebnis der Prüfung und Umsetzung dieser Antragsanliegen wurde das Amt für Bürgerangelegenheiten gebildet, um möglichst viele kundenintensive Dienstleistungen aus einer Hand anzubieten.

Auf der Grundlage dieses organisatorischen Standes ist zu prüfen, wie bürgerorientierte und kundenintensive Dienstleistungen mittelfristig und perspektivisch noch nachfragegerechter und bürgernäher, unter anderem auch durch elektronische Medien und wohnortnahe Angebote in den Stadtteilen, erbracht werden können.

Hierzu wird auf die Zielsetzungen der europäischen Union, des Bundes und der Länder im Bereich des Ausbaus von e-Government-Anwendungen hingewiesen, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns auf allen Ebenen auszubauen.

Auf der EU-Ebene ist mit der Dienstleistungsrichtlinie ein entsprechender erster Schritt gemacht worden. Die Verwaltung aller Mitgliedsstaaten sind danach bis 2009 verpflichtet, die Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wirtschaft und Gewerbe so zu gestalten, dass alle Formalitäten und der Informationsaustausch mit der Verwaltung über elektronische Medien erledigt werden kann. Im Bereich des Einwohnermeldewesens, des Personenstandswesens und des Zulassungswesens sind auf Bundes- und Länderebene Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und der Verwaltungsverfahren geplant, um die Dienstleistungen für den Bürger zu verbessern und die Kosten für die Erbringung (z.B. durch zentrale Register, Automatisierung des Mitteilungsverkehrs unter den Behörden etc. zu senken.

Zur Weiterentwicklung der grundsätzlichen Anliegen, die von der CDU-Ratsfraktion mit den Anträgen der letzten Jahre eingebracht worden sind, sollen diese sich abzeichnenden Veränderungen genutzt werden, um bürgerorientierte und kundenintensive Aufgaben, aber auch Dienstleistungen für Handwerk und Gewerbe möglichst aus einer Hand, wohnortnah und umfassend elektronisch unterstützt angeboten werden. Dabei sollen die Wünsche und Bedarfe der Kunden, soweit dies organisatorisch sinnvoll ist und die Effektivität und Wirtschaftlichkeit verbessern hilft, mit berücksichtigt werden.

Die CDU-Fraktion ist davon überzeugt, dass eine Optimierung der Organisation und Geschäftsprozesse nicht nur das Dienstleistungsangebot für die Bürgerinnen und Bürger verbessert, sondern auch insgesamt dazu beiträgt, die Dienstleistungen der Stadt in diesen Aufgabenbereichen effektiver und wirtschaftlicher zu erbringen.

gez.

H.-Dieter Sellenriek
Frank Baumann
Sybille Benning
Georg Berding
Heinz-Georg Buddenbäumer
Elfriede Dalla Riva-Hanning
Edgar Drüge
Dr. Dietmar Erber
Markus Funk
Magdalene Gefroi
Richard M. Halberstadt

Eleonore Heyne
Christoph Jahn
Horst Kisnat
Rolf Klein
Karl Kleine-Wilke
Marliese Kosmider
Franz-P. Graf von Merveldt
Dieter Maager
Josef Messing
Ursula Möllers

Andreas Nicklas
Robert Otte
Karin Reismann
Josef Rickfelder
Ursula Schaffstein
Günter Schulze Blasum
Barbara Stober
Stefan Weber
Helga Welker
Simone Wendland