



Antrag

11. Jan. 2010

**Kundenfreundlich, komfortabel, kompetent –
Münsters Stadtverwaltung 2011**

Die Verwaltung wird beauftragt, ein Konzept für die Fortentwicklung des Dienstleistungsangebotes der Stadtverwaltung Münster bis zum Jahr 2011 vorzulegen.

1. Schnell und unkompliziert

Hauptziel dieses Konzepts ist es, die Stadtverwaltung und ihre Dienstleistungsangebote so zu strukturieren, dass die Bürgerinnen und Bürger die meisten Behördengänge schnell und unkompliziert erledigen können.

Insbesondere sollen dazu folgende Maßnahmen geprüft bzw. ergriffen werden:

- Konzentration der häufigsten Behördenangelegenheiten an einer für die Bürgerinnen und Bürger so nah wie möglich erreichbaren Stelle (Meldeangelegenheiten, Pass- und Ausweisangelegenheiten, Wohngeld, Kfz-Zulassung)
- Nutzung aller Möglichkeiten, Behördenangelegenheiten auch online oder nach Terminvergabe abzuwickeln einschließlich einer Erweiterung des Formularpools (e-Government)
- Schaffung eines erweiterten Angebots für ältere und behinderte Menschen
- Regelmäßige Überprüfung der Öffnungszeiten durch Bürger- bzw. Kundenumfragen und Messung des Kundenaufkommens
- Etablierung eines Konzepts zur Vermeidung und Reduzierung von Wartezeiten, z.B. durch die Entwicklung und Umsetzung eines behördenweiten Kontroll- und Optimierungssystems für alle kundenrelevanten Bereiche

2. Kunden- und bürgerfreundlich

Die Stadtverwaltung Münster soll konsequent und regelmäßig auf Kunden- und Bürgerfreundlichkeit überprüft bzw. ausgerichtet werden. Neben den unter Punkt 1. angesprochenen organisatorischen Rahmenbedingungen gehören dazu auch folgende Maßnahmen:

- Mehrsprachige Informationsangebote und Formulare in den Einrichtungen und im Internet
- ansprechende Wartebereiche
- Entwicklung und Durchführung kundenbezogener Weiterbildungsangebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den relevanten Bereichen und Schaffung von Möglichkeiten, diese auch wahrzunehmen
- Einrichtungen von zusätzlichen Telearbeitsplätzen
- Entwicklung eines Programms für Neubürger und Hinzugezogene, das diese mit der Stadt und ihren Angeboten bekannt und vertraut macht (z.B. Newsletter, Stadtführungen, Schnupperbesuche in kulturellen Einrichtungen)

Begründung:

Münsters Stadtverwaltung gehört bundesweit zu den Vorreitern in Sachen Bürgerfreundlichkeit. In Münster wurde eines der ersten Bürgerämter eingerichtet, hier gibt es im Vergleich zu anderen Städten schon sehr früh Behördendienstleistungen auch am Samstag und das umfangreiche Informationsangebot im Internet erfreut sich einer hohen Resonanz. Mit der Einrichtung von Bezirksverwaltungen und Bürgerbüros sowie mit der Schaffung von Trausälen im ehemaligen Lotharinger Kloster und an anderen Stellen im Stadtgebiet wurden weitere Meilensteine gesetzt. All dies wäre nicht möglich gewesen, wenn sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung nicht konstruktiv und flexibel den veränderten und höheren Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürgern gestellt hätten.

Gleichwohl zeigen Beispiele aus anderen Städten, dass es auch in Münsters Stadtverwaltung punktuell noch Verbesserungspotential gibt.

CDU-Fraktion im Rat der Stadt Münster

Fraktionsgeschäftsstelle

Mauritzstraße 7-8 · 48143 Münster

Telefon (0251) 4 18 43-0 · Telefax (0251) 4 31 36

e-mail fraktion@cdu-ms.de · <http://www.cdu-ms.de>

So wäre wie beispielsweise in Dortmund und Düsseldorf und zahlreichen anderen Städten eine Terminvergabe an bestimmten Tagen und Zeiträumen bei der Kfz-Zulassungsstelle ebenso sinnvoll wie eine im Internet abzurufende Übersicht über durchschnittliche Wartezeiten bei stark frequentierten Ämtern. Auch der Einsatz pensionierter Polizeibeamter und Feuerwehrmänner bei Adressermittlungen und ähnlichen Aufgabenbereichen im Rahmen einer geringfügigen Beschäftigung wird von anderen Gemeinden erfolgreich und kostengünstig praktiziert

Die Qualität und Kundenfreundlichkeit kommunaler Dienstleistungsangebote ist mittlerweile ein wichtiger Standortfaktor im Wettbewerb der Städte um Bürger, Arbeitskräfte und Unternehmen. Durch immer umfassendere, kundenfreundlichere und schnellere Serviceangebote im Handel und bei Dienstleistern sind zudem die Ansprüche gestiegen, da deutlich wird, was technisch und organisatorisch möglich ist. Es ist immer weniger zu vermitteln, warum man zwar alle möglichen Waren von zuhause aus kaufen kann, Reisen online buchen und seine Geldgeschäfte im Internet abwickeln kann, aber für seine mit der Stadtverwaltung zu erledigenden Angelegenheiten verschiedene, nicht immer günstig gelegene Einrichtungen zu für Arbeitnehmer schwierigen Zeiten aufsuchen muss. Selbstverständlich müssen an die Abwicklung von Behördenangelegenheiten hohe Ansprüche bezüglich der Sicherheit und des Datenschutzes gestellt werden, aber das gilt z.B. auch für Bankgeschäfte, so dass für die Beurteilung der Kundenfreundlichkeit des Stadtverwaltungsangebots durchaus auch Maßstäbe aus der Wirtschaft herangezogen werden sollten.

Hinzu kommt, dass die Strukturen der Stadtverwaltung teilweise nicht mehr den aktuellen Erfordernissen entsprechen. So ist kaum verständlich, warum Meldeangelegenheiten im Bürgerbüro und in den Bezirksverwaltungen erledigt werden können, alle Angelegenheiten rund um das Kfz aber nur an der Rudolf-Diesel-Straße. Hier müssen auch langjährig etablierte Ämterstrukturen im Sinne der Bürgerfreundlichkeit infrage gestellt werden. Maßstab sollte der Ersatz für den Inhalt einer durchschnittlichen, verlorenen Brieftasche sein, für den nur ein Behördengang erforderlich sein sollte.

Überprüft werden müssen auch die Öffnungs- und Wartezeiten – gerade weil bei vielen Behördenangelegenheiten nach wie vor das persönliche Erscheinen auf absehbare Zeit noch notwendig sein wird. In allen Bereichen des täglichen Lebens hat es in den vergangenen Jahren deutliche Veränderungen gegeben, so am Auffälligsten bei den Ladenöffnungszeiten, aber auch bei den Sprechstunden von Ärzten. Daher ist zu erwarten, dass die bisherigen Öffnungszeiten der Einrichtungen der Stadtverwaltung angesichts geänderter Ansprüche und veränderter Lebensgewohnheiten nicht mehr den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen.

Dabei muss berücksichtigt werden, dass Publikumsverkehr auch an die Mitarbeiter(-innen) der Stadtverwaltung Münster hohe Anforderungen stellt und hier durch die vorgeschlagenen Maßnahmen auch eine Entlastung der Mitarbeiter(-innen) der Stadtverwaltung herbeigeführt werden soll. Dabei ist insbesondere die Einrichtung zusätzlicher Telearbeitsplätze wünschenswert, die – wie erfolgreiche Beispiele aus der Wirtschaft zeigen - bei hoher Effizienz zu einer Entlastung insbesondere alleinerziehender Mitarbeiter(-innen) und zu einer Reduzierung von Beurlaubungen führen werden. Bisher gibt es lediglich 19 Telearbeitsplätze bei der Stadt Münster. Die Telearbeit ist bei der Stadt –Münster nach Abschluss eines erfolgreichen Pilotprojektes eingeführt und muss ausgebaut werden.

Der CDU-Fraktion ist es bewusst, dass das höchste Maß an Kundenfreundlichkeit durch deutlich mehr Personal und höhere Ausgaben zu erreichen wäre. Beides wird aber in den nächsten Jahren kaum zur Verfügung stehen. Daher bittet die CDU-Fraktion um die Erstellung eines realisierungsfähigen Konzepts unter den bekannten schwierigen Rahmenbedingungen.

gez.

H.-Dieter Sellenriek
Gilbert Aldejohann
Frank Baumann
Sybille Benning
Georg Berding
Dieter von den Berg
Meik Bolte
Heinz-Georg Buddenbäumer
Olaf Dreßen
Edgar Drüge

Wolfhard Ediger
Dr. Dietmar Erber
Walter von Göwels
Gilbert Hartmann
Horst Kisnat
Rolf Klein
Bruno Kleine Borgmann
Karl Kleine-Wilke
Marliese Kosmider
Franz-Pius Graf von Merveldt

Andreas Nicklas
Jürgen Ohm
Robert Otte
Karin Reismann
Josef Rickfelder
Stefan-Alexander Roth
Florian Steinforth
Barbara Stober
Stefan Weber
Helga Welker
Simone Wendland

CDU-Fraktion im Rat der Stadt Münster

Fraktionsgeschäftsstelle
Mauritzstraße 7-8 · 48143 Münster
Telefon (0251) 4 18 43-0 · Telefax (0251) 4 31 36
e-mail fraktion@cdu-ms.de · <http://www.cdu-ms.de>