

Münster, 4. Mai 2022

RATSANTRAG

Eine Task Force für moderne Verwaltung

Der Rat der Stadt Münster möge beschließen:

1. Die Verwaltung richtet eine interdisziplinäre Task Force „Servicequalität, Effizienz und Dienstleistung“ ein.
2. Ziel der Task Force ist die Beratung bei der Überprüfung der Arbeitsprozesse in der Verwaltung, ihre Priorisierung und Erarbeitung von Lösungsvorschlägen, um die Arbeit der Verwaltung zu optimieren und ihre Effizienz und Bürgerfreundlichkeit zu steigern. Im Fokus sollen dabei ein „Einfach, Effektiv, Schnell“ aus Sicht der Dienstleistungsnehmenden und Kunden dieser Services (also z. B. Bürgerinnen/Bürger, Unternehmen, etc.) stehen.
3. Der Task Force werden auch externe Berater wie die Wirtschaftsförderung hinzugezogen, um durch das Wissen, das zusammengezogen wird, Lösungswege, Ablaufoptimierungen und Digitalisierungsvorschläge auszuarbeiten und das definierte Ziel zu erreichen.
4. Vorgeschlagen wird ein anfänglicher Fokus auf die Bereiche/ Ämter Bürger- und Ratsservice, Ordnungsamt, Bau (Bauplanung, Bauordnung) und Tiefbauamt. Anschließend erfolgt eine Ausweitung auf weitere Bereiche. Ziel ist es, organisatorische und personelle Rahmenbedingungen zu erarbeiten, damit Baugenehmigungen binnen sechs Wochen erteilt werden können.

Begründung:

Die Task Force verfolgt das Ziel der konsequenten Weiterentwicklung der Verwaltung. Die Aufgaben und dazugehörigen Abläufe müssen priorisiert und Strukturen überprüft werden. Zur Priorität soll allen voran die Digitalisierung erklärt werden, um ihre konsequente Umsetzung ohne weitere Verzögerungen voranzutreiben. Durch eine funktionierende digitale Verwaltung werden Bürgerinnen und Bürger und Verwaltung selbst entlastet. Weiterhin soll die Optimierung von Arbeitsprozessen und -Abläufe vorangetrieben werden. Es geht hierbei um die Erarbeitung neuer Wege und der Prüfung derselben, ob sie für die Verwaltung eine Chance auf dem Weg zur innovativen bürgerfreundlichen Verwaltung darstellen. Von der Task Force werden konkrete Vorschläge erwartet. Auch Potentiale und Voraussetzungen von verbesserter ämterübergreifender Zusammenarbeit sollen dabei klar herausgearbeitet werden.

E-Government ist nicht allein aus Sicht der Erwartungen von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen zu sehen, sondern ist eng mit den Zielen der Prozessoptimierung und der Qualitätssteigerung in der Verwaltung selber eng verbunden. Im Ergebnis sollen die Innovationsfähigkeit und der Impuls von E-Government genutzt werden, um Verwaltungshandeln insgesamt effizienter zu gestalten. Die Bürger erwarten digitale Dienste mit kundenzentrierten Pro-

zessen und nutzerfreundlichem Design, welche mit Smartphones nutzbar sind. Lange Wartezeiten und Papier-basierte Prozesse spiegeln aber eher die Realität wider. Weiterhin sind oft mehrere Behördengänge nötig, bis jeder Aspekt einer einzigen Fragestellung geklärt ist.

Bürgernähe, Servicequalität, Wissensvernetzung und Transparenz bieten aber auch neue Chancen für Innovationen in der Verwaltung. Die demografische Entwicklung und die Haushaltslage werden steigende Ausgaben kaum erlauben. Zunehmende Komplexität und steigende Anforderungen werden andererseits allein durch Einsparungen nicht zu bewältigen sein. Gefragt sind daher strukturelle Veränderungen, die die anforderungsgerechte und zukunftsorientierte Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung gewährleisten, und das bei hoher Effizienz. Eine effiziente Arbeitsteilung und Standardisierung von Querschnittsaufgaben müssen zu einer messbaren Entlastung und zu Synergieeffekten bei der Aufgabenwahrnehmung führen können.

Ferner müssen durch effiziente Verwaltungsstrukturen und eindeutige Verantwortungszuordnung Handlungsfähigkeit und Handlungsgeschwindigkeit gewährleistet werden.

Wenn das Ziel gilt, Dialog und Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Bürgerinnen, Bürgern sowie Unternehmen grundlegend zu verbessern, dann muss Verwaltung ihre Aufgabenerfüllung in einer komplexer werdenden Welt konsequent an den steigenden Anforderungen ausrichten. Um das Miteinander zu stärken, öffentliches Vertrauen zu schaffen und zu erhalten, ist Transparenz dort, wo sie zweckmäßig ist, anzustreben und Kooperation mit klarer Verantwortungszuordnung unerlässlich.

Das Wissen und die Expertise der Beschäftigten sind auch mit Unterstützung eines übergreifenden Informations- und Wissensmanagements sowie die Nutzung von E-Learning flexibel jederzeit abrufbar zu machen. Damit sollen Wissensverlust durch Altersfluktuation verhindert und die Zusammenarbeit in der Verwaltung gestärkt werden.

Die Strategie, verschiedene Akteure in die Taskforce einzubinden, stützt dieses Innovationsnetzwerk, um vom Wissen und den Ideen anderer zu profitieren und miteinander zu kooperieren.

Gez.
Stefan Weber und Fraktion