

Landeshauptstadt

Hannover

Informations-
drucksache

In den Organisations- und Personalausschuss
In den Ausschuss für Haushalt Finanzen und
Rechnungsprüfung

Nr. 0066/2009

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung

Qualitätsmanagement im Fachbereich Recht und Ordnung

Zum Fachbereich Recht und Ordnung gehören die Dienstleistungsbereiche der Landeshauptstadt Hannover, die sich durch eine sehr hohe Anzahl an Kundenkontakten auszeichnen. Die ständige Verbesserung des Kundenservices ist deshalb im Dezernat II eine Schwerpunktaufgabe in jedem Arbeitsprogramm. Vor diesem Hintergrund werden im Fachbereich Recht und Ordnung bereits seit 1998 regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt.

Mittlerweile wurden 67 Kundenbefragungen (13.000 Befragte) in den publikumsintensiven Dienststellen des Fachbereiches durchgeführt und ausgewertet. Für den Service und die Freundlichkeit haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr gute Noten erhalten.

● **Bürgerämter**

Im Jahr 2006 wurden Kundenbefragungen in sämtlichen Bürgerämtern durchgeführt. Die Dienststellen konnten dabei im Gesamtergebnis die Note sehr gut bis gut erzielen (Ergebnisse nach dem Schulnotensystem zwischen 1,5 und 1,9). Wartezeiten und Öffnungszeiten wurden gezielt abgefragt. Auch in diesen Bereichen wurden ausschließlich die Noten sehr gut und gut vergeben.

Auch die seit Januar 2008 angebotenen Öffnungszeiten am Sonnabend wurden in ersten Kundenbefragungen (Januar, Februar 2008) ausgesprochen positiv beurteilt. Die Anzahl der Besucher in den letzten 12 Monaten bestätigt die gute Akzeptanz dieses neuen Angebotes.

Zusätzlich zu den Kundenbefragungen bieten EDV-Verfahren die Möglichkeit, die Nachfrage bestimmter Produkte zu bestimmten Zeiten auszuwerten. Dieses Verfahren wurde u. a. im Rahmen der Überprüfung der Öffnungszeiten der Bürgerämter im Jahr 2008 angewandt. So konnte mit einem neuen Öffnungszeitenmodell auf die stark frequentierten Tageszeiten und Wochentage durch Öffnung weiterer Bürgerämter reagiert werden. Damit wurde ein kostenneutrales und zugleich bedarfsgerechteres neues Angebot erarbeitet.

Das neue Öffnungszeitenmodell für die Bürgerämter gilt seit November 2008. Die nächsten Kundenbefragungen in dem Bereich sind für das Jahr 2009 vorgesehen.

- **Kfz-Zulassungsbehörde**

Auf die Ergebnisse einer Befragung in der Kfz-Zulassungsbehörde wurde im Jahre 2006 mit einem umfangreichen Maßnahmenpaket insbesondere zur Verbesserung der Wartezeitensituation reagiert. Dadurch konnten für die Kundinnen und Kunden erhebliche Verbesserungen erzielt werden. Aktuell betragen die Wartezeiten durchschnittlich 10 Minuten. Derzeit wird im Fachbereich Recht und Ordnung ein Projekt zu weiteren Verbesserungen des Kundenservices in der Kfz-Zulassungsbehörde vorbereitet.

- **Ausländerbehörde**

In der Ausländerbehörde wurde zuletzt 2007 eine Kundenbefragung im direkten Interview durchgeführt, um Kundenbedarfe noch gezielter zu ermitteln. Das Gesamtergebnis war erneut sehr gut. Die Warte- und Öffnungszeiten wurden positiv bewertet. Die Ausländerbehörde arbeitet seit Ende 2003 überwiegend mit konkreten Terminvereinbarungen, so dass in der Regel kaum noch Wartezeiten entstehen.

- **Modernes Termin- und Aufrufsystem**

Für das Jahr 2009 ist im Fachbereich Recht und Ordnung die Beschaffung eines fachbereichsweiten Termin- und Aufrufsystems geplant. Diese Systeme bieten die Möglichkeit, Termine im Internet anzubieten und zu vereinbaren. Wartezeiten oder Publikumsaufkommen werden im Internet dargestellt, so dass die Kundin / der Kunde sich gezielt für einen Besuch zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einer bestimmten Dienststelle entscheiden kann. Auch die Führungskräfte erhalten dadurch bessere Steuerungsmöglichkeiten für den Personaleinsatz.

Das Termin- und Aufrufsystem ist zudem kombinierbar, so dass in den Dienststellen mit konkreten Terminvergaben auch weiterhin die Möglichkeit besteht, dort mit Nummernvergabe zu arbeiten, wo dies anlassbezogen (z.B. schnelle Bearbeitung von Führungszeugnissen, Meldebescheinigungen) weiterhin zweckmäßig ist.

- **E-Government**

Durch E-Government-Maßnahmen in der Stadtverwaltung sind Verbesserungen im Kundenservice des Fachbereiches Recht und Ordnung zu erwarten.

Hierzu können kurzfristig umsetzbare Maßnahmen wie Gewerbeauskünfte und Gewerbebeanmeldungen online oder die Intensivierung des notwendigen elektronischen Schriftverkehrs zwischen unterschiedlichen Behörden, um Bearbeitungszeiten kürzer zu gestalten, gehören.

Bereits jetzt bietet nahezu jedes Sachgebiet umfassende Informationen zu den Dienstleistungen im Internet an (Bürgerberatungssystem). Im Bereich der Bürgerämter können bestimmte registrierte Benutzerinnen / Benutzer Meldeauskünfte online einholen. Alle Kundinnen und Kunden können jederzeit online abfragen, ob der beantragte Personalausweis bereits vorliegt. Im Bereich des Zulassungswesens sind Wunschkennzeichen reservierbar. Die in diesem Jahr geplante Nutzung des Online-Zugriffes auf die Daten des Kraftfahrtbundesamtes wird dazu führen, dass die Zeit

zwischen Antragstellung und Aushändigung eines Führerscheines noch weiter verkürzt

werden kann.

In der Ausländerbehörde können bereits jetzt Termine online vereinbart werden. Diese Möglichkeit soll auch für das Standesamt im ersten Quartal 2009 umgesetzt werden.

Berücksichtigung von Gender-Aspekten

Kundinnen und Kunden wurden bei der Befragung gleichermaßen einbezogen.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

32

Hannover / 13.01.2009