

CDU-Fraktion (Antrag Nr. 2601/2008)

Eingereicht am 03.11.2008 um 12:30 Uhr.

Ratsversammlung

Antrag der CDU-Fraktion zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt

Antrag

Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, welche Möglichkeiten zur Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt, insbesondere für die Bürgerämter sowie für die Kfz-Zulassungsstelle „Am Schützenplatz“, bestehen.

Die Prüfung sollte mit abfragen:

- 1.welche Dienstleistungen angeboten werden und welche Fallbearbeitungszeiten jeweils entstehen,
2. welche Optimierungspotenziale gesehen werden, insbesondere für Dienstleistungen mit signifikant längeren Bearbeitungszeiten,
- 3.welche Dienstleistungen bereits parallel vollständig oder teilweise über das E-Government-System abgewickelt werden, bei welchen dies geplant ist und bei welchen dies absehbar überhaupt nicht möglich sein wird,
- 4.wie lang die durchschnittlichen Wartezeiten aller Bereiche für die Bürgerinnen und Bürger sind; inkl. der Aufschlüsselung nach Tageszeiten sowie Wochentagen,
5. welche Möglichkeiten gesehen werden, neben dem derzeit praktizierten Wartenummernsystem, konkrete Terminvereinbarungen einzugehen.

Die Prüfungsergebnisse sind dem Rat der Landeshauptstadt Hannover und seinen Gremien vorzustellen.

Begründung

Die derzeitigen Wartezeiten in den hannoverschen Bürgerämtern sowie in der Kfz-Zulassungsstelle sind teilweise sehr lang. Mit dem Wartenummernsystem kann keine Trennung zwischen Trivialsachbearbeitung und der Bearbeitung von komplexen Vorgängen durchgeführt werden.

Durch die Eruiierung der Prozesse der Verwaltungsbereiche mit Kundenkontakt, können die Abläufe optimiert und bürgerfreundlicher gestaltet werden.

Rainer Lensing
Vorsitzender

Hannover / 04.11.2008