

Landeshauptstadt Hannover

Dezernat I  
Fachbereich Steuerung, Personal  
und Zentrale Dienste

# LEISTUNGSZIELE 2007

Ziele



Leistungsmaßstäbe



## **I. Einführung (Hintergrund und Systematik)**

Auf dem Weg zu einer einwohnerinnen- und einwohnerorientierten Verwaltung und einem modernen und effektiven Dienstleister werden in der Stadtverwaltung Hannover seit Jahren die Instrumente der Budgetierung und Dezentralisierung von Verantwortung und Aufgabenwahrnehmung eingesetzt. Ein entsprechendes Berichtswesen gewinnt an Bedeutung, um die Steuerung der Verwaltung und die Ausrichtung an gemeinsamen Zielen zu gewährleisten.

Die im Berichtswesen benannten Ziele gehen von den strategischen Zielen der Gesamtverwaltung aus, die in den letzten Jahren als Herausforderung gewirkt haben und wegen ihrer Aktualität auch weiterhin im Verwaltungsentwicklungsprogramm 2006 - 2010 enthalten sind:

- Erhaltung bzw. Verbesserung der kommunalen Leistungsfähigkeit,
- Ausbau der Einwohnerinnen-/Einwohner- bzw. Kundinnen-/Kundenorientierung und
- Weiterführung der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung im Sinne von Personal- und Organisationsentwicklung

Sowie übergeordnete Ziele, die für alle Handlungsfelder gelten:

- Demokratische Teilhabe und
- Gleichstellung von Frauen und Männern in der Stadtverwaltung

Aus diesen strategischen Zielen sind operative Ziele gebildet und formuliert worden. Anhand von konkreten Leistungsmaßstäben wird festgelegt, wie die Zielerreichung gemessen werden kann. Um nicht mit hohem Aufwand, aber wenig Steuerungsgewinn einen "Datenfriedhof" zu produzieren, der jede Leistung der Verwaltung abbildet, sind wieder einige "Schlaglichter" (10 Ziele aus dem Fachbereich 18) herausgegriffen worden.

## II. Alles auf einen Blick: Übersicht zu den Zielen 2007

<b>Nr.</b>	<b>Ziel</b>	<b>Seite</b>
1	Einführung einer systematischen Befragung von Kundinnen und Kunden	5
2	Umsetzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (im Verwaltungshandeln)	6
3	Entwicklung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagementsystems	6
4	Erstellung einer E-Government-Strategie	7
5	Einrichtung eines Stadtbezirksmanagements	7
6	Vergabe von Unterhaltsreinigungsarbeiten für 11 städtische Schulgebäude im Rahmen eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens	8
7	Weiterer Ausbau des Statistischen Informationssystems: Haushalgenerierung und Erschließung der Betriebsdatei des Statistischen Landesamtes	9

---

<b>Nr.</b>	<b>Ziel</b>	<b>Seite</b>
8	Starke Frauen – Aufzeigen der Vielfältigkeit von Frauenleben in unterschiedlichen Problemlagen	9
9	Anpassung des Vergabeverfahrens aufgrund der Vergaberechtsreform	10
10	Taggenaue Veröffentlichungen der städtischen VOL- und VOF-Ausschreibungen	10

### III. Die Ziele im Einzelnen

#### 1. Einführung einer systematischen Befragung von Kundinnen und Kunden

Die Qualität von Dienstleistungen hat in Kommunen eine hohe Bedeutung. Um die eigenen Leistungen an die sich verändernden Erwartungen der Kundinnen und Kunden sowie die wechselnden Rahmenbedingungen anzupassen, muss Qualität gemessen, ausgewertet und kontinuierlich verbessert werden. Objektive Kriterien, wie Bearbeitungs- oder Wartezeiten, Zahl der Widersprüche oder Beschwerden können relativ leicht ermittelt werden. Ob die Kundinnen und Kunden aber mit diesen ermittelten Ergebnissen zufrieden sind oder nicht, ist in der Regel nicht bekannt. Auch bei den subjektiven Kriterien, wie z.B. Freundlichkeit, sind wir auf die Hinweise der Kundinnen und Kunden angewiesen.

Als ein Baustein zur Kundenorientierung und zum Qualitätsmanagement sollte daher die systematische Befragung unserer Kundinnen und Kunden eingeführt werden. Das Instrument an sich ist nicht neu, es gibt bereits unterschiedliche Ansätze in verschiedenen Fachbereichen. Eine Koordinierung und fachliche Abstimmung dieser unterschiedlichen Aktivitäten ist bisher allerdings nicht systematisch erfolgt.

Ziel ist daher, ein Rahmenkonzept zu entwickeln, das sowohl fachliche Unterstützung bietet und Wege aufzeigt, künftige KundInnenbefragungen zu koordinieren, und - soweit möglich und sinnvoll – zu standardisieren.

Vorgesehen ist ein pragmatisches Stufenmodell, bei dem im ersten Schritt mittels Fragebogen in einem Pilotbereich (oder noch auszuwählenden Schwerpunktbereichen) eine KundInnenbefragung durchgeführt wird. Nach Auswertung der Erfahrungen und der Feststellung des Aufwandes sind im zweiten Schritt Ausweitungen sowie der Einsatz weiterer Methoden denkbar.



#### Ziele

Einführung einer systematischen Befragung von Kundinnen und Kunden



#### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

- Entwicklung eines Rahmenkonzeptes für die Durchführung von Befragungen in allen Fachbereichen der LHH (bis Juli 2007)
- Begleitung der Durchführung einer KundInnenbefragung in einem Pilotbereich (4. Quartal 2007)

## 2. Umsetzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (im Verwaltungshandeln)



### Ziele

Neugestaltung des städtischen Diskriminierungsschutzes unter besonderer Berücksichtigung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

- Aufnahme der Arbeit in der Beschwerdestelle
- Vereinbarung einer Dienstvereinbarung zum Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Erstellung eines Fortbildungskonzeptes zur Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Überprüfung und ggfs. Anpassung der städtischen Regelungen an die gesetzlichen Bedingungen des Diskriminierungsschutzes

## 3. Entwicklung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagementsystems



### Ziele

Entwicklung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagementsystems



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

- Entwicklung eines Konzeptes für ein Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Abschluss einer Dienstvereinbarung
- Gesundheits- und Arbeitsschutz wird im Leitbild der Verwaltung verankert

## 4. Erstellung einer E-Government-Strategie



### Ziele

Erstellung einer E-Government-Strategie und eines darauf aufbauenden Masterplans



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

Die E-Government-Strategie und der Masterplan für die Landeshauptstadt Hannover soll bis Ende 2007 erstellt werden. Mit dieser Strategie werden die vorrangigen Ziele dargestellt, zu denen ergänzend die IuK-technischen und organisatorischen Handlungsfelder benannt werden. Die Strategie wird folglich in enger Zusammenarbeit der Bereiche Informations- und Kommunikationssysteme und Personal- und Organisationsentwicklung entwickelt.

Aufbauend auf der E-Government-Strategie wird unter Einbeziehung der Fachbereiche ein Masterplan erstellt, der die konkreter Projekte aufführt und Schwerpunkte und Prioritäten festlegt.

## 5. Einrichtung eines Stadtbezirksmanagements



### Ziele

Bündelung der Stadtbezirksaktivitäten auf Stadtbezirksebene, Vernetzung aller städtischen Dienstleistungen mit integrierter Fach- und Ressourcenverantwortung auf Stadtbezirksebene. Es soll ein Stadtbezirksmanagement eingerichtet werden, das sowohl eine dezentrale Ausrichtung gewährleistet als auch eine zentrale Bündelung ermöglicht. Die vorhandenen Potentiale in den Stadtbezirken werden durch diese Bündelung genutzt und die integrative Stadtbezirksentwicklung wird gestärkt.



### **Leistungsmaßstab und -ziel für 2007**

Entwicklung eines Feinkonzepts zur Bündelung und Vernetzung der städtischen Dienstleistungen auf Stadtbezirksebene. Als Geschäftsführung für den Einführungsprozess ist eine Geschäftsstelle Stadtbezirksmanagement im Bereich Rats- und Bezirksratsangelegenheiten im Fachbereich Steuerung, Personal und Zentrale Dienste eingerichtet. Als Arbeitsgremien sollen in den Stadtbezirken Stadtbezirksforen installiert werden. Pro Stadtbezirk sollen feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner als Stadtbezirksmanagerinnen und Stadtbezirksmanager eingesetzt werden, die den Gesamtüberblick über alle Projekte, Aktivitäten und Dienstleistungen im Stadtbezirk haben sollen. Zur Konzeptvorstellung werden Veranstaltungen mit den Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister und Stadtbezirksratsmitgliedern durchgeführt.

## **6. Vergabe von Unterhaltungsreinigungsarbeiten für 11 städtische Schulgebäude im Rahmen eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens**



### **Ziele**

- Durchführung des europaweiten Ausschreibungsverfahrens im Rahmen der dafür geltenden formellen Vorgaben



### **Leistungsmaßstab und -ziel für 2007**

- Vertragsabschlüsse zu finanziell günstigeren Konditionen ohne Absenkung des Leistungsstandards

## 7. Weiterer Ausbau des Statistischen Informationssystems



### Ziele

Bereitstellung weiterer kleinräumiger Daten über Haushalte und Beschäftigte am Arbeitsort, die seit der Volkszählung 1987 nicht mehr zur Verfügung stehen.



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

Erprobung und Installation der überregional entwickelten Programme zur Haushaltsgenerierung zur laufenden Anwendung. Problem: Referenzdateien z. B. über Wohnheime, Unterkünfte müssen aufgebaut werden.

Plausibilisierung der beim Statistischen Landesamt erfassten Daten über Betriebe und Beschäftigte. Problem: Das Adressmaterial in den Daten stimmt oft gar nicht oder in der Schreibweise nicht mit den städtischen Adressdateien überein.

## 8. Starke Frauen – Aufzeigen der Vielfältigkeit von Frauenleben in unterschiedlichen Problemlagen



### Ziele

Starke Frauen – Aufzeigen der Vielfältigkeit von Frauenleben in unterschiedlichen Problemlagen. Mut machen und die Leistungen von heutigen Frauen sichtbar machen



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

Im Historischen Museum ist von Mai bis September eine Sonderausstellung über zeitgenössische Frauen geplant, die sich erfolgreich für die Belange von Frauen engagiert haben. Durch begleitende Vorträge und Erzählcafés sollen frauenspezifische Aspekte z.B. zu Arbeitsbedingungen und Familienstrukturen diskutiert werden. Gleichzeitig wird das Frauenportal „FemBio“ ergänzt und vorgestellt.

## 9. Anpassung des Vergabeverfahrens aufgrund der Vergaberechtsreform



### Ziele

Anpassung des Vergabeverfahrens aufgrund der Vergaberechtsreform



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

Erarbeitung noch rechtssicherer Vergabeunterlagen bzw. Beschaffungsprozesse auch im EU-Bereich - um Schadensersatzforderungen der Unternehmen und damit wirtschaftliche Nachteile für die LHH zu vermeiden.

## 10. Taggenaue Veröffentlichungen der städtischen VOL- und VOF-Ausschreibungen



### Ziele

Taggenaue Veröffentlichungen der städtischen VOL- und VOF-Ausschreibungen, Versendung der Verdingungsunterlagen und Öffnung der Angebote.



### Leistungsmaßstab und -ziel für 2007

Gleichzeitig mit der Bildung des Fachbereiches Steuerung, Personal und zentrale Dienste ist das Sachgebiet Zentrale Ausschreibung eingerichtet worden. Die Zentrale Ausschreibung hat u.a. die als Ziel genannten Aufgaben im gesamtstädtischen Interesse zur Korruptionsprävention übernommen. Sie ist damit in sämtliche fristengebundenen VOL- und VOF-Vergaben aller Fachbereiche und Betriebe eingebunden. Damit es nicht zu Verzögerungen oder Terminverschiebungen bei der Beschaffung von Lieferungen und Leistungen für die Aufgabenerfüllung der LHH kommt, werden die Abläufe innerhalb des Sachgebietes Zentrale Ausschreibung und

die Schnittstellen zur übrigen Verwaltung so gestaltet, dass eine taggenaue Erledigung der entsprechenden Aufgabenschritte in Absprache mit den Fachbereichen und Betrieben gewährleistet werden kann.

Bis ca. Mitte 2007 werden die entsprechenden Abläufe zwischen allen Fachbereichen, Betrieben und der Zentralen Ausschreibung so gestaltet werden, dass sie im zweiten Halbjahr 2007 für einen längeren Zeitraum erprobt werden können. Die zuvor beschriebenen Arbeitsschritte sollen fristgerecht am gleichen bzw. spätestens am folgenden Werktag erledigt werden. Ab 2008 sollen die dann erprobten Verfahren eine dauerhafte und fristgerechte Aufgabenerledigung durch das Sachgebiet Zentrale Ausschreibung gewährleisten.