

Bürgerservice und Ideenbörse

beim

Landratsamt Donau-Ries



Inhaltsverzeichnis

	Seite
<i>Vorwort</i>	2-3
1. Warum eine "Ideenbörse" beim Landratsamt Donau-Ries	4
1.1 Ist Zustand / Bestandsaufnahme	4
1.2 Die "Ideenbörse" als aktiver Teil des Qualitätsmanagements	4-5
1.3 Ziele der Ideenbörse	5-6
1.4 Begriffsdefinition	6-7
2. Organisation der Ideenbörse	7
2.1 Zentrale bzw. dezentrale Zuständigkeiten	7
2.2 Ideen- und Eingabenannahme	7-8
2.3 Ideen- und Eingabenbearbeitung	8
2.3.1 Standards für die Bearbeitung	8
2.3.2 Eingang einer Idee oder Eingabe im Team 100	8-9
2.3.3 Eingang einer Idee oder Eingabe im zuständigen Team, Fachbereich, in der zuständigen Stabstelle oder Abteilung	9
2.4 Auswertung, Controlling und Berichtswesen	9-10
3. Umsetzung	10
3.1 Startphase	10
3.2 Beteiligung der Mitarbeiterschaft	10
3.3 Öffentlichkeitsarbeit	11
3.4 Personelle Ausstattung und Abwicklung	11
3.5 Visionen und Planungen für die Zukunft	11

Vorwort

Entsprechend den gesellschaftlichen Erwartungen an Service und Qualität hat die Verbesserung der kommunalen Leistungen immer mehr an Bedeutung gewonnen. Maßstab und Ziel zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität sind sowohl zufriedene Bürgerinnen und Bürger, wie auch zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn Verbesserungen erreicht werden sollen, ist es erforderlich unser Handeln gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zu überprüfen. Die nachfolgenden Leitsätze sollen Ideen und Anregungen für die Praxis liefern, mit dem Ziel, die kommunalen Leistungen noch stärker an den Bedürfnissen und den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger zu orientieren.

Leitsätze zur Bürgerorientierung

- Offen sein für Anregungen und Kritik der Bürgerinnen und Bürger, um dadurch noch besser zu werden.
- Gut erreichbar sein für Bürgerinnen und Bürger.
- Die Bürgerinnen und Bürger können ihre Angelegenheiten schnell, kostengünstig und auf kurzem Wege erledigen.
- Die Bürgerinnen und Bürger werden freundlich und kompetent bedient.
- Die Bürgerinnen und Bürger erhalten die für sie wichtigen Informationen und Beratungen zeitnah und für sie verständlich.
- Der Sinn des Verwaltungshandelns ist für die Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbar und transparent.
- Produkte und Leistungen orientieren sich im Rahmen der Gesamtverantwortung für den Landkreis an den Bedürfnissen und den Erwartungen für die Bürgerinnen und Bürger. Ermessensspielräume werden genutzt.

Aktive Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger

Um bürgerorientierte Dienstleistungen von hoher Qualität zu erbringen, werden u. a. zeitnahe Rückmeldungen über die Stärken und Schwächen der Leistungsprozesse benötigt. Es ist daher notwendig die Bürgerinnen und Bürger aktiv an der Qualitätsverbesserung zu beteiligen.

In der Privatwirtschaft werden bereits seit langem Beschwerden und Ideen der Kunden als Ausgangspunkt zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und Dienstleistungen verstanden. Mittlerweile wird auch von den öffentlichen Verwaltungen, insbesondere von den Reformkommunen, die Auffassung geteilt, dass ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement zur Stärkung der Mitverantwortung der Bürgerinnen und Bürger für das Gemeinwesen eingeführt werden sollte.

So ist in einzelnen Kommunen ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement bereits ein erfolgreicher Bestandteil der Arbeit geworden. Auch im Landkreis Donau-Ries sollen die Bürgerinnen und Bürger zukünftig stärker am Veränderungsprozess mitwirken können.

Eine wesentliche Maßnahme im Rahmen der weiteren Serviceentwicklung ist deshalb die Einrichtung eines aktiven Ideenbüros und einer zentrale Eingabestelle mit dem Ziel:

- die Dienstleistungsqualität zu steigern
- die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen und damit
- das Verwaltungsimago weiter zu verbessern.

So gilt es nun, einen Anfang zu wagen, denn:

„Glücklich sind die, die erfahren,
was man an ihnen aussetzt und
sich danach bessern können.“

Shakespeare, 1602

1 Warum eine „Ideenbörse“ beim Landratsamt Donau-Ries

1.1 Ist Zustand / Bestandsaufnahme

In einer Kommunalverwaltung können die Bürgerinnen und Bürger, wenn sie mit einer Entscheidung (Verwaltungsakt) nicht einverstanden sind, Ansprüche in formellen Rechtsbehelfsverfahren (Widerspruch, Klage) ausschöpfen.

Eine weitere Möglichkeit ist eine Dienstaufsichtsbeschwerde, die eine Reaktion gegen das - in der Regel persönliche - Verhalten eines oder mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ist.

Darüber hinaus haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit formlose Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken zu Sachentscheidungen oder Verfahrensabläufen der Verwaltung zu äußern.

Bearbeitet werden diese Bürgerkontakte derzeit in den zuständigen Abteilungen, Fachbereichen, Stabstellen und Teams oder direkt beim Landrat oder dessen persönlichen Referenten. Ausnahmen hiervon sind die Dienstaufsichtsbeschwerden, die zentral im Personalamt, sowie diejenigen Klagen, die vom Rechtsamt bearbeitet werden. Eine einheitliche Verfahrensweise für den Umgang mit Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken ist beim Landratsamt Donau-Ries nicht festgelegt.

Ebenso gibt es noch kein funktionierendes Statistik- und Berichtswesen, das die Verwaltungsleitung über die Art, Anzahl und den Gegenstand von Eingaben oder Anregungen informiert.

Für Verbesserungsvorschläge oder für besonders engagierte Leistungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Prämien zur Verfügung gestellt, die von einer Prämienkommission zugeteilt werden. Diese Prämienkommission setzt sich aus dem Personalratsvorsitzenden, der Gleichstellungsbeauftragten und der Leiterin des Personalwesens zusammen. Prämienzuteilungen werden schriftlich beantragt.

1.2 Die „Ideenbörse“ als aktiver Teil des Qualitätsmanagements

Jede Idee, jeder Vorschlag oder jede Beschwerde birgt eine Chance, die eigenen Dienstleistungen zu verbessern. Wichtig ist es, das Verbesserungspotential in den Ideen und Eingaben auch zur Qualitätsverbesserung zu nutzen. „Aktiv“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass nicht quasi auf zufällige Impulse, Anregungen und Beschwerden gewartet wird, sondern die Bürgerinnen und Bürger gezielt

und wiederholt aufgefordert werden, sich einzubringen. Es ist wichtig „Barrieren“ abzubauen und „Kanäle“ zu schaffen, die es den Bürgerinnen und Bürgern leicht machen, eine Idee oder Kritik auszudrücken. Neben der Möglichkeit, sich mündlich, schriftlich oder telefonisch zu äußern, können auch andere Maßnahmen (z.B. Umfragen oder regelmäßige Medienpräsenz, usw.) dazu beitragen, die erforderlichen Informationen zu erhalten.

Kritik oder Beschwerden dürfen in diesem Zusammenhang nicht als etwas Unangenehmes angesehen werden, sondern als ein wertvoller, konstruktiver Ratschlag für die Initiierung von Verbesserungen. Die eigene Arbeit an den Erwartungen der Bürger auszurichten, bedeutet auch offen zu sein für möglicherweise unkonventionelle Ideen aus einer anderen Blickrichtung, eben der Kunden- bzw. Bürgerperspektive. Durch das Auswerten wird u. a. deutlich, was die Bürgerinnen und Bürger bewegt und an welcher Stelle Handlungsbedarf besteht.

Die Einrichtung einer zentralen Eingabestelle soll nicht zum Ziel haben Schuldige an Missständen innerhalb der Landkreisverwaltung zu ermitteln, sondern vielmehr auf eine Problemlösung ausgerichtet sein. Entscheidend hierbei ist, dass sich eine neue Kommunikationskultur zwischen Bürgerin/ Bürger und Kommunalverwaltung entwickelt.

Die Bürgerin bzw. der Bürger bekommt die Chance, seine Anregungen oder seine Unzufriedenheit schnell und an der richtigen Stelle „loszuwerden“, ohne dass der Ärger lange mit sich „herumgetragen“ wird. Je schneller es gelingt, mit Veränderungen oder Stellungnahmen auf Kritik zu reagieren, desto höher wird die Akzeptanz der Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern sein. Dies ist eine wichtige Voraussetzung das Verwaltungsimago zu verbessern.

Der Erfolg einer Ideenbörse ist allerdings erheblich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abhängig. Deshalb ist eine frühzeitige Einbindung in diesen Prozess maßgeblich. Diese Einbindung wurde bereits durch eine Erstinformation zum Ende des Jahres 2004 gestartet, in den letzten Wochen wurde der Personalrat und auch die Abteilungsleiterkonferenz über die geplante Einführung informiert. Den Fachbereichs- und Teamleitern wurde das Konzept Mitte Januar vorgestellt.

Die Einrichtung der Ideenbörse sollte von allen Beteiligten, also den Bürgerinnen und Bürgern, den Führungskräften sowie der Mitarbeiterschaft gleichermaßen akzeptiert und angenommen werden.

1.3 Ziele der Ideenbörse

Das generelle Ziel der Ideenbörse liegt grundsätzlich darin, die Bürgerzufriedenheit weiter zu verbessern und die Mitarbeitermotivation weiter zu erhöhen. Durch den aktiven Umgang mit Ideen und Vorschlägen, mit Kritik und Beschwerden kann das Landratsamt Donau-Ries die

Bürgerinnen und Bürger, wie auch verstärkt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Dienstleistungsprozess mit einbeziehen. Sie tragen somit zu Produktverbesserungen und /-veränderungen bei. Dadurch können die Geschäftsabläufe verbessert und finanzielle Mittel eingespart werden.

Die Ziele der Ideenbörse auf einen Blick:

Strategische Ziele

- *Gesamtheitliche Qualitätsverbesserung durch langfristige Veränderungen*
- *Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit*
- *Verbesserung des Verwaltungsimages*

Operative Ziele

- *Öffnung für Ideen, Anregungen und Kritik*
- *Ideen in Maßnahmen umsetzen*
- *Vorbereitung zur Einführung eines Qualitätsversprechens (welche Qualität in welcher Zeitspanne)*
- *Bewirken positiver / Vermeiden negativer Meinungsbildung*

Ökonomische Ziele

- *Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur konstruktiven Zusammenarbeit gewinnen*
- *Erreichen systematischer Bearbeitung*
- *Optimierung der Prozesse*
- *Vermeidung anderer Reaktionsformen unzufriedener Kunden*
- *Langfristige Senkung der Beschwerdehäufigkeit zur Entlastung der Organisationsbereiche*

1.4 Begriffsdefinition

Eingaben und Ideen im Sinne dieses Konzeptes sind alle schriftlichen und mündlichen Äußerungen, die den Zweck erfüllen sollen, eine Änderung des bisherigen Zustandes herbeiführen zu wollen. Dabei sind sämtliche Sachentscheidungen ausgenommen. Anfragen oder Stellungnahmen sind keine Eingaben oder Ideen im Sinne dieses Konzeptes.

Eingaben im Sinn dieses Konzeptes sind beispielsweise:

- a) Einsparungsvorschläge von Kunden oder Beschäftigten
- b) Vorschläge zur Vereinfachung von Verwaltungsabläufen
- c) Kritik über das Verhalten von Beschäftigten
- d) Beschwerden über organisatorische Mängel, z.B. zu lange Wartezeiten oder Bearbeitungszeiträume
- e) usw.

2 Organisation der Ideenbörse

2.1 Zentrale bzw. dezentrale Zuständigkeiten

Es wird eine zentrale Eingabestelle im Team 100 eingerichtet. Der Leiter des Teams 100 fungiert als direkter Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger und auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wenn sich diese (Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) an den Ideen- und Eingabemanager wenden, entscheidet dieser über die Art der Erledigung.

Geht die Idee oder Eingabe direkt in der Abteilung, im Fachbereich, der Stabstelle oder im Team ein, dann sind diese Organisationseinheiten weiterhin für die Annahme und Bearbeitung zuständig. Die jeweilige Organisationseinheit informiert dann unverzüglich anhand eines Erledigungsvermerkes (Formular im Intranet) die zentrale Eingabestelle über die jeweilige Art und Erledigung.

Die Auswertung aller Ideen und Eingaben innerhalb des Landratsamtes Donau-Ries und das anschließende Controlling einschließlich des Berichtswesens erfolgen im Team 100. Fälle mit einer besonderen Gewichtung bzw. mit Außenwirkung sind dem Landrat sofort vorzulegen. In regelmäßigen Abständen werden die anderen Eingaben mit Herrn Landrat besprochen.

Zu Beginn eines jeden Jahres wird von dem Team 100 ein Abschlussbericht verfasst. Dieser Bericht enthält die Statistiken des abgelaufenen Jahres und evtl. daraus resultierende Umsetzungsvorschläge.

2.2 Ideen- und Eingabenannahme

Der Umgang mit einer Eingabe bestimmt maßgeblich darüber, ob eine vorhandene Unzufriedenheit abgebaut oder gar noch gesteigert wird.

Daher ist es erforderlich auf die Bürgerin bzw. den Bürger einzugehen und Verständnis für die jeweilige Situation zu zeigen.

Die Annahme von Ideen und Eingaben erfolgt im Team 100 soweit sich die Bürgerin bzw. der Bürger nicht direkt an die zuständige Organisationseinheit wendet. Zum jetzigen Zeitpunkt kann noch nicht abgeschätzt werden, wie viele Ideen, Vorschläge oder Beschwerden eingehen werden.

Als Grundlage für die anschließende Bearbeitung müssen alle relevanten Informationen jedoch präzise und vollständig erfasst werden.

2.3 Ideen- und Eingabenbearbeitung

2.3.1 Standards für die Bearbeitung

Die Bearbeitung von Eingaben zielt darauf ab, die Bürgerin bzw. den Bürger zufrieden zu stellen und nachteilige Auswirkungen auf die Verwaltung zu vermeiden. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten, dass ihre Anliegen möglichst kompetent und schnell erledigt werden.

Um eine größtmögliche Transparenz im Umgang mit Ideen und Eingaben zu erreichen, müssen sie in einem einheitlichen Verfahren bearbeitet werden. Es müssen Standards für die Bearbeitung festgelegt werden:

- Ideen und Eingaben sind in Abwägung mit den täglichen Dienstgeschäften möglichst schnell und effizient zu bearbeiten.
- Es besteht das Grundprinzip der Mündlichkeit, umfassender Schriftverkehr ist zu vermeiden. Dennoch ist in allen Fällen ein kurzer schriftlicher Erledigungsvermerk (siehe Intranet) zu erstellen.
- Zwischennachrichten erfolgen grundsätzlich telefonisch, wenn die Bearbeitung nicht innerhalb von 3 Tagen abgeschlossen werden kann.
- Bei umfassenden Verfahren, bei denen u. a. auch eine Abstimmung mit Dritten (z. B. einer anderen Abteilung) erforderlich ist, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger eine Zwischennachricht u.a. mit Angaben über die voraussichtliche Zeitdauer der Bearbeitung.

2.3.2 Eingang einer Idee oder Eingabe im Team 100

- Das Team 100 entscheidet über die Art der Bearbeitung der zentral eingegangenen Ideen und Eingaben.

- Sofern das Team 100 sich die weitere Beantwortung selbst vorbehält, wird der zuständige Organisationsbereich um Stellungnahme (wenn möglich mündlich) gebeten. Die Bürgerin bzw. der Bürger erhält eine Zwischennachricht. Im übrigen gelten die festgelegten Bearbeitungsstandards (siehe 2.3.1). Das Ergebnis der Bearbeitung fließt in das Berichtswesen.
- Wenn die weitere Bearbeitung und Beantwortung durch den zuständigen Organisationsbereich erfolgen soll, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger vom Team 100 eine mündliche oder schriftliche Abgabennachricht. Die Idee oder Eingabe wird unverzüglich an den zuständigen Bereich weitergeleitet. Durch einen Erledigungsvermerk unterrichtet die zuständige Organisationseinheit nach Abschluss der Angelegenheit das Team 100.

2.3.3 Eingang einer Idee oder Eingabe im zuständigen Team, Fachbereich, in der zuständigen Stabstelle oder Abteilung

- Es erfolgt umgehend eine Bearbeitung , nach Möglichkeit durch die Aufnahme eines persönlichen Kontaktes zur Bürgerin bzw. zum Bürger. Dies bietet den Vorteil, gleich zu Anfang mögliche Konflikte zu vermeiden.
- Nach der Bearbeitung wird die Bürgerin bzw. der Bürger baldmöglichst über das Ergebnis der Bearbeitung informiert.
- Gleichzeitig wird das Team 100 informiert und anschließend über den Ausgang durch die Übermittlung eines Erledigungsvermerkes (Intranet) in Kenntnis gesetzt.
- Vom zuständigen Team, Fachbereich, von der zuständigen Stabstelle oder Abteilung wird anschließend (in Abstimmung mit dem Team 100) versucht, Maßnahmen zur Beseitigung des Beschwerdegrundes einzuleiten bzw. die Vorschläge und Ideen umzusetzen.

2.4 Auswertung, Controlling und Berichtswesen

Die Ideenbörse ist ein Führungsinstrument mit einem hohen strategischen Stellenwert, das der Steuerung und Verbesserung interner Prozesse dient. Die Auswertung soll dabei helfen zukünftig Fehler zu vermeiden. Dazu ist ein transparenter Umgang mit den Ergebnissen innerhalb der Landkreisverwaltung und ihre Verwendung im Rahmen ständiger Verbesserungsprozesse nötig. Zum Abgleich ob die Ziele verfolgt oder auch erreicht werden ist ein Controlling unabdingbar. Die Zuständigkeit hierfür liegt beim Team 100.

Über die gewonnenen Informationen und Verbesserungen aus den jeweiligen Auswertungen wird der Verwaltungsführung regelmäßig berichtet.

3 Umsetzung

3.1 Startphase

Die Ideenbörse wird ab 01.03.2005 beim Landratsamt Donau-Ries eingeführt. Zweimal im Jahr wird eine Fallstatistik erstellt und dem Landrat übergeben. Über bedeutsame Ideen oder Eingaben wird der Landrat jeweils umgehend informiert.

3.2 Beteiligung der Mitarbeiterschaft

Für die Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern war eine frühzeitige Information und Einbindung wichtig. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss bewusst sein, dass die Ideenbörse der Verbesserung der Bürgerorientierung und des Images der Landkreisverwaltung dient. Davon profitieren auch sie.

Eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeiterschaft wurde in folgender Weise vorgenommen:

- Information und Vorstellung des Konzeptes in der Abteilungsleiterrunde
- Information und Einbindung des Personalrates
- Information und Vorstellung in der Fachbereichsleiterbesprechung
- Flächendeckende Verteilung des Konzeptes an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (im Rahmen einer Ergänzung des Organisationshandbuches)
- Bekanntgabe der jeweiligen Fallstatistiken im Intranet

Einige der Eingaben werden sicher auch Verfahrensfehler von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die durch Umfang und Vielfältigkeit der Aufgaben unvermeidbar sind, betreffen. Dabei sollte sich das Team 100 nicht als Kontrollorgan verstehen, sondern lediglich bedacht sein, in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Sachbearbeiter, die beste Lösung des jeweiligen Problems zu finden.

3.3 Öffentlichkeitsarbeit

Um die Bürgerinnen und Bürger darüber zu informieren, dass sich die Landkreisverwaltung in einem offenen Verfahren mit Ideen und Eingaben auseinandersetzt, ist im Vorfeld eine umfassende Öffentlichkeitsarbeit notwendig. Die Ideenbörse und zentrale Eingabestelle muss der Öffentlichkeit bekannt gemacht werden. Mögliche Ansprechpartner für Ideen und Eingaben müssen genannt werden.

Konkrete Maßnahmen für die Öffentlichkeitsarbeit sind:

- ausführliche Berichterstattung in den Medien (zusammen mit der Pressestelle)
- Darstellung des Projektes im Internet
- Eröffnung einer speziellen Rubrik im Internet zum einfachen Eintragen von Ideen und Eingaben, ähnlich wie ein Gästebuch
- Freischaltung und Bekanntgabe einer Ideen- und Eingabenummer
(eigene Telefonnummer für Ideen- und Eingaben)

3.4 Personelle Ausstattung und Abwicklung

Zusätzliche personelle und technische Ausstattung ist zunächst nicht erforderlich.

3.5 Visionen und Planungen für die Zukunft

Nach einer Start- und Probephase von ca. 6 Monaten sollte phasenweise überprüft werden, ob die Ideenbörse angenommen wird und ob dadurch Verbesserungen in einzelnen Arbeitsabläufen erzielt werden konnten.

Nach dieser Start- und Probephase könnten im Rahmen einer Service – Offensive folgende Maßnahmen auf deren Umsetzbarkeit überprüft werden:

- a) Stand bei der Donau-Ries Ausstellung mit aktiver Bürgerbefragung
- b) Gezielte Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
- c) Mitsendung von Befragungskarten bei der Versendung von Bescheiden