

**Beschlussvorlage**

 zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**
**Betreff**
**Optimierte Dienstleistung - im Bezirk und im modernen Europa**
**Beschlussorgan**

Rat

Beratungsfolge	Abstimmungsergebnis							
	Gremium	Datum/ Top	zugestimmt Änderungen s. Anlage Nr.	abge- lehnt	zu- rück- ge- stellt	verwiesen in	ein- stim- mig	mehr- heitlich gegen
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	16.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 2 (Rodenkir- chen)	16.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 3 (Linden- thal)	16.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	16.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	16.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 7 (Porz)	17.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	19.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	19.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	19.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	per DE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	23.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Rat	24.06.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	

**Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative**

Der Rat beschließt das beigefügte Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ und beauftragt die Verwaltung, die Stufen 1 bis 3 des Konzeptes sofort umzusetzen. Der AVR erhält halbjährlich einen Sachstandsbericht über die Entwicklung des Bürgerservice bei der Stadt Köln.

Die notwendigen Finanzmittel wurden im Rahmen des Veränderungsnachweises in den Haushaltsplan aufgenommen.

**Alternative:**

keine

**Haushaltsmäßige Auswirkungen**

<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> ja, Kosten der Maßnahme 1.227.960 €	Zuschussfähige Maßnahme ggf. Höhe des Zuschusses %	<input checked="" type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	Jährliche Folgekosten a) Personalkosten 2.033.685 €	b) Sachkosten Ifd.: 678.000 € einm. 2009: 245.500 €
Jährliche Folgeeinnahmen (Art, Euro)		Einsparungen (Euro)			

**Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen**

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung vom 05.07.2005 einen Prüfauftrag an die Verwaltung zur Optimierung des Bürgerservice beschlossen. Dabei stehen folgende Punkte im Vordergrund:

- die grundlegenden Strukturen in jedem Stadtbezirk (Bezirksrathaus, Bezirksvertretung, Stadtteilmanagement) werden beibehalten
- in jedem Stadtbezirk wird ein einheitlicher Mindeststandard an städtischen Dienstleistungen angeboten
- das Dienstleistungsangebot in den Stadtbezirken wird nach den Kriterien Wohnortnähe und Servicequalität erweitert
- innovative Ansätze im Bürgerservice (mobile Dienste, spezielle Servicepakete, erweitertes Online-Angebot) werden entwickelt und realisiert
- der Kommunikationsprozess zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern wird beschleunigt

Der Rat hat die Verwaltung außerdem beauftragt zu prüfen, ob und wie eine kostenneutrale Verbesserung der vor Ort angebotenen Dienstleistungen möglich ist.

Oberstes Ziel des beigefügten Konzeptes „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ ist ein kundennaher, flexibler und umfassender Bürgerservice. Neben der Erweiterung des Spektrums der in den Stadtbezirken angebotenen bürgerbezogenen Leistungen bezieht das Konzept auch innovative Ansätze wie den deutschlandweiten Behördenruf 115, die Einrichtung eines Welcome Centers und die Einführung eines einheitlichen Ansprechpartners nach der EU-Dienstleistungsrichtlinie ein.

Das Konzept zur Optimierung des Bürgerservices geht schrittweise vor; die einzelnen Maßnahmen bauen aufeinander auf. Dabei ist es besonders wichtig, ein konsensfähiges und nachhaltiges Konzept zu präsentieren, das kontinuierlich weiterentwickelt wird und flexibel an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst werden kann.

Die Optimierung des Bürgerservice ist aus Sicht der Verwaltung nicht kostenneutral möglich. Bei den einmaligen und den laufenden Kosten sind zusätzliche Finanzmittel erforderlich, um ein einheitliches Mindestangebot an bürgerbezogenen Leistungen in allen Bezirken und gleichzeitig einen innovativen, kundennahen und flexiblen Bürgerservice bei der Stadt Köln zu realisieren.

Die Verwaltung ist der Auffassung, dass nur eine erweiterte Angebotspalette mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten den vom Rat geforderten Kriterien Wohnortnähe und Servicequalität entspricht. Alle im Konzept enthaltenen Veränderungen im Bürgerservice wie

- die neuen Öffnungszeiten
- das erweiterte Angebotsspektrum
- die Abwicklung von Bezahlvorgängen außerhalb der Kassenzeiten

erfordern zusätzliche Stellen in den Servicezentren und dem Kundenzentrum Innenstadt (insgesamt 33 Stellen) und zusätzliche Sachmittel (z.B. Umbauten im Empfangsbereich der Bezirksrathäuser, Mieten).

Hinzu kommen Veränderungen, die zum Zeitpunkt des Ratsbeschlusses so nicht absehbar waren, die aber von der Verwaltung nicht ignoriert werden können. Stichworte sind:

- Behördenruf 115
- Einheitlicher Ansprechpartner nach der EU-Dienstleistungsrichtlinie
- Einrichtung eines Welcome-Center

Die Verwaltung hat bereits unter Kostengesichtspunkten die Instrumente für optimierten Bürgerservice, EU-Dienstleistungsrichtlinie und Ruf 115 gemeinschaftlich betrachtet und gebündelt. Trotzdem handelt es sich hier um personalintensive neue Themen (insgesamt 17 zusätzliche Stellen), die wegen der dahinter liegenden DV- Infrastruktur auch erhebliche Sachmittel binden.

Einsparmöglichkeiten und Synergieeffekte sind im Konzept beschrieben, können zur Zeit aber noch nicht konkret beziffert und den zusätzlichen Ausgaben gegenüber gestellt werden:

- der Ausbau des Online-Angebotes führt auch zu vereinfachtem und effektiveren Verwaltungshandeln
- für besondere Leistungen sollen Extragebühren erhoben werden (z.B. für den mobilen Bürgerservice)
- Synergieeffekte werden durch Inanspruchnahme vorhandener Räumlichkeiten und/oder Strukturen erzielt (Einrichtung von Servicestellen außerhalb des Bezirksrathauses, z.B. in Räumlichkeiten der stadtnahen Gesellschaften)
- Service- und Sparpotentiale bieten regionale und verwaltungsübergreifende Kooperationen sowie der Einsatz von „shared services“, also die arbeitsteilige Kompetenz und Fachverantwortung, innerhalb neu strukturierter IT-Landschaften

Die Verwaltung greift alle diese Themen auf, legt ein Konzept zur innovativen Weiterentwicklung des Bürgerservice vor und weist auf die finanziellen Konsequenzen hin. Mit der Entscheidung des Rates für dieses Konzept ist gleichzeitig eine politische Richtungsentscheidung zur Weiterentwicklung des Bürgerservice in Köln verbunden.

**Weitere Erläuterungen, Pläne, Übersichten siehe Anlage(n) Nr. 1**