

**SPD-Fraktion im Rat der
Stadt Dortmund**

**Fraktion Bündnis 90/Die
Grünen im Rathaus**

Drucksache Nr.:
00742-04-E1
TOP-Nr: 4.3

An die
Vorsitzende des Ausschusses für
Bürgerdienste, öffentliche Ordnung,
Anregungen und Beschwerden

Zusatz- /Ergänzungsantrag zum Tagesordnungspunkt

verantwortlich:	Telefon:	Datum
		18.01.2005
Sitzungsart:	Stellungnahme	
öffentlich		
Gremium:		Beratungstermin:
Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden		25.01.2005

Tagesordnungspunkt

Verwaltungsweiter Ausbau des Call Centers

Beschlussvorschlag

Die Verwaltung wird beauftragt, dem Fachausschuss ein Konzept für ein automatisiertes Dienstleistungsangebot (sog. „Kiosk-System“) in den Bezirksverwaltungsstellen vorzulegen.

Das Konzept sollte folgende Merkmale berücksichtigen :

- Erreichbarkeit der Dienstleistungsautomaten rund um die Uhr
- Mehrkosten sind gebührenrelevant zu veranschlagen
- die Dienstleistungsautomaten sollten ein zusätzliches Dienstleistungsangebot in kostenneutraler Form sein
- Sicherheits- und Signaturaspekte

Begründung

Im November 1993 hat der Rat beschlossen, die Verwaltung zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen weiterzuentwickeln.

Der Prozess der Verwaltungsreform ist nicht nur an kundenorientierten Verwaltungsräumen sichtbar, sondern auch im Dienstleistungsangebot für den Bürger konkret erlebbar geworden.

Bürgerfreundliche Verwaltung heißt heute :

- Die Verwaltung arbeitet kunden- und nicht aufgabenorientiert
- Die Verwaltung ist für die Bürger/innen leicht zu erreichen.
- Jede Anregung oder Beschwerde ist eine kostenlose Unternehmensberatung
- Die Verwaltung ist über verschiedenste Wege zu erreichen (persönliche Vorsprache, Callcenter oder über das Internet)
- Die Bürgerdienste bieten Dienstleistungen aus einer Hand an

Mit entsprechenden Dienstleistungsautomaten könnte das Angebot der kundenfreundlichen Verwaltung erweitert werden und bestimmte Dienstleistungen noch unbürokratischer gestaltet werden.

Mit freundlichen Grüßen
Nadja Lüders

Mit freundlichen Grüßen
Jürgen Kuhlmann

F.d.R.

F.d.R.

Christian Uhr

Christiane Ullmann