

15. Wahlperiode

Antrag

der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Eine Zukunft für Berlin (III): Verbindliches Verfahrens- und Zeitmanagement einführen!

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

1. Der Senat wird aufgefordert, zusammen mit den Bezirken für Produkte aller Verwaltungsbereiche der Hauptverwaltung und der Bezirke mit KundInnenkontakt ein Ablaufcontrolling mit einem verbindlichen Verfahrens- und Zeitmanagement einzuführen.

Die Vorgaben für die Bearbeitungszeiten werden in Zielvereinbarungen festgelegt. Dazu findet für die einzelnen Leistungsbereiche ein Benchmarking auf Produktbasis zwischen den Bezirken und geeigneten Behörden der Hauptverwaltung statt. Das Ablaufcontrolling wird durch den Einsatz von Informationstechnik gestützt.

2. Die Behörden mit KundInnenkontakt teilen den KundInnen die zu erwartende Bearbeitungszeit für eine Dienstleistung gemäß § 3 (4) VGG mit, soweit sie voraussichtlich eine Woche überschreiten wird. Die mitzuteilende Bearbeitungszeit orientiert sich an dem in der Zielvereinbarung der Behörde festgelegten Rahmen und, soweit vorhanden, an gesetzlich festgelegten Fristen.

Wird diese Bearbeitungszeit um mehr als ein Drittel überschritten, wird eine Säumnisgebühr der Verwaltung an die Kundin/den Kunden fällig. Diese Säumnisgebühr verdoppelt sich bei Überschreitung jedes weiteren Drittels. Die Bearbeitung eines Widerspruchs ist als neue Dienstleistung zu werten. Die Säumnisgebühr geht zu Lasten des Etats der bearbeitenden Behörde. Sind mehrere Behörden beteiligt, so sind über das IT-gestützte Controlling die Kosten für die Gebühr den jeweils säumigen Behörden zuzuordnen. Verzögerungen durch EinwohnerInnen- und BürgerInnenbeteiligung, die BVV oder das Abgeordnetenhaus sind nicht auf die Bearbeitungszeit anzurechnen.

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.

Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Die Senatsverwaltung entwickelt mit den Bezirken einen verbindlichen Säumnisgebührenkatalog für die Berliner Verwaltung. Die Höhe der Säumnisgebühren der Behörden orientiert sich an den Säumniszuschlägen, wie sie üblicherweise von KundInnen beim Überschreiten von Fälligkeitsdaten erhoben werden. Sie müssen angemessen zur erbrachten Leistung sein.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 15. Juni 2006 zu berichten.

Begründung:

Zu 1. Die Enquete-Kommission „Eine Zukunft für Berlin“ empfiehlt die Einführung eines Ablaufcontrollings und eines Prozessmanagements, das ein Verfahrens- und Zeitmanagement enthält, in dem alle Verfahren für die KundInnen transparent und im Zeitablauf von Beginn an berechenbar werden (Drs. 15/4000, 3. c). Ebenso empfiehlt die Kommission, die Verbesserung des Qualitätsmanagements (u. a. Ablaufcontrolling, Zeitmanagement, Benchmarking) durch den Einsatz der neuen Medien umfassend zu fördern (Drs. 15/4000, 3. d).

Für die KundInnen, BürgerInnen oder Unternehmen ist die Frage der Planbarkeit von Dienstleistungen der Verwaltung z. B. für Investitionsvorhaben von größter Bedeutung. Deshalb hat ein belastbares Zeitmanagement einen besonders hohen Stellenwert. Dies gilt für eine Baugenehmigung ebenso wie für einen Wohngeldbescheid. Der Abschluss von Zielvereinbarungen mit einheitlichen Zeitabläufen hat beispielsweise die Einbürgerungsverfahren in den Bezirken erheblich beschleunigt.

Zu 2. Mit der Offenlegung des Zeit- und Verfahrensablaufs gegenüber der Kundin/dem Kunden könnte sich Berlin als Dienstleistungsstandort profilieren. Das entscheidende Moment eines solchen Zeitmanagements ist die Verbindlichkeit für die KundInnen. Deswegen wird neben Zielvereinbarungen

und einem Benchmarking zwischen den Behörden zum Zeitablauf von Dienstleistungen ein Sanktionsmechanismus über Säumnisgebühren an die Kundin/den Kunden bei Zeitüberschreitung eingeführt. Die Säumnisgebühren gehen zu Lasten der bearbeitenden Behörde.

Um Einschränkungen der demokratischen Beteiligung zu vermeiden, werden alle Verzögerungen des Verwaltungshandelns durch gewählte Gremien wie die Bezirksverordnetenversammlungen und das Abgeordnetenhaus und durch die Instrumente der gesetzlich vorgeschriebenen oder freiwilligen Einwohner- und Bürgerbeteiligung nicht auf das Zeitkonto angerechnet.

Die Säumnisgebühren sind je nach Leistungsart in angemessener Höhe auszurichten. Bei Baugenehmigungen, für die BauherrInnen je nach Volumen des Bauvorhabens durchaus Millionenbeträge für Gebühren aufbringen müssen, müssen sie entsprechend höher sein als bei einfachen Dienstleistungen wie einem Wohngeldbescheid. Hierzu muss ein verbindlicher Katalog für die Behörden entwickelt werden.

Die Säumnisgebühr dient dazu, die KundInnen für den Zeitverlust zu entschädigen. Sie soll aber insbesondere dazu führen, das es gar nicht erst zum Zeitverlust kommt und damit disziplinierend und effizienzsteigernd auf die verwaltungsinternen Abläufe wirken.

In der Stadt Wolfsburg existiert bereits ein ähnliches Instrument. Dort werden den BürgerInnen für ausgeählte Leistungen bei Nichterfüllung der selbst gesteckten Zielvorgaben Geschenke und besondere Serviceleistungen angeboten oder Gebühren erlassen.

Berlin, den 30. Januar 2006

Dr. Klotz Ratzmann Birk
und die übrigen Mitglieder
der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen