

15. Wahlperiode

Antrag

der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Eine Zukunft für Berlin (VI): Qualität der Verwaltung messbar und vergleichbar machen!

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

1. Der Senat wird aufgefordert, für alle geeigneten Produkte der Hauptverwaltung und, zusammen mit den Bezirken, für alle Produkte der Bezirke Qualitätsziele als Grundlage für Qualitätsvergleiche (Benchmarking) zu entwickeln. Diesen Qualitätszielen sind einheitliche Kennzahlensysteme zu Grunde zu legen.
2. Nach dem Vorbild der bezirklichen Bürgerämter werden für alle geeigneten Produkte regelmäßig Qualitätsvergleiche durchgeführt. Dies gilt auch für verwaltungsinterne Serviceleistungen wie z. B. die Personalverwaltung.
3. Es werden regelmäßig Qualitätsvergleichsberichte erstellt und veröffentlicht. Darin werden gegebenenfalls auch KundInnen- und MitarbeiterInnenbefragungen berücksichtigt. In die Berichte werden die Behörden der Hauptverwaltung ausdrücklich mit einbezogen.

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

Begründung:

Die Enquete-Kommission „Eine Zukunft für Berlin“ empfiehlt in ihrem Abschlussbericht ein internes Benchmarking zwischen den Ämtern der Bezirke und zwischen den Senatsverwaltungen mit vergleichbaren Aufgabenfeldern.

Dies ist auch schon ohne die von der Kommission geforderte Angleichung der Ämterstruktur auf Produktbasis möglich. Die Bürgerämter haben in einem gemeinsamen Arbeitsprozess Qualitätsziele erarbeitet (z. B. über Warte-, Bearbeitungs- und Öffnungszeiten) und Vergleiche durchgeführt.

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.

Solche Vergleiche sind genauso für verwaltungsinterne Serviceleistungen wie z. B für die Personalverwaltung in den Senats- und Bezirksverwaltungen realisierbar.

Für alle geeigneten Produkte werden Vergleichsringe gebildet. Für die Gewähr von einheitlichen Kennzahlensystemen werden gemeinsame Maßeinheiten verabredet.

Nach dem Vorbild der Kostenvergleichsberichte „Was kostet wo wie viel?“ werden regelmäßig Qualitätsvergleichsberichte erstellt und veröffentlicht. Sie enthalten z. B. Angaben über die Wartezeiten in Behörden, Bearbeitungszeiten von Anträgen der

KundInnen oder Öffnungszeiten. Die Qualitätsergebnisse können gegebenenfalls in Korrelation zu Ergebnissen von KundInnen- und MitarbeiterInnenbefragungen gesetzt werden. Die Senatsverwaltungen, Landesämter und nachgeordneten Behörden sind ausdrücklich in die Qualitätsvergleiche und –berichte mit einzubeziehen.

Berlin, den 28. Februar 2006

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