

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	FB 11/0207/WP17
Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	FB 11/101
		Datum:	28.02.2017
		Verfasser:	Frau Bläsius
<b>Beratung der Produktblätter inklusive der Ziele und Kennzahlen für den Haushaltsplanentwurf 2018</b>			
Beratungsfolge:		<b>TOP: 4</b>	
Datum	Gremium	Kompetenz	
16.03.2017	PVA	Kenntnisnahme	

**Finanzielle Auswirkungen:**

Keine

**Beschlussvorschlag:**

<b>Ausschuss</b>	<b>Gegenstand der Beratung</b>
Personal- und Verwaltungsausschuss	Produktblätter 010301, 010302, 010401, 010603, 010604, 010801 bis 010807, 011001 bis 011003, 011101, 011901 bis 011906, 020101, 020201, 020702, 021001, 021101, 021301, 021401 und 050102

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

## **Erläuterungen:**

Anlehnend an die Beschlussfassung des Personal- und Verwaltungsausschusses vom 15.12.2016 werden die beabsichtigten Änderungen der Produktblätter inklusive der Ziele und Kennzahlen, welche in der Zuständigkeit des Personal- und Verwaltungsausschusses liegen, für den Haushaltsplanentwurf 2018 zur Kenntnis gegeben.

Die Einpflegung der beabsichtigten Änderungen erfolgt zentral über den Fachbereich Finanzsteuerung. Zur besseren Vergleichbarkeit werden die Produktblätter -mit Bearbeitungsstand endgültiger Haushaltsplan 2017- beigefügt.

Die Produktverantwortlichen nehmen wie folgt Stellung:

- **Produkte: 010301 Gleichstellung in der Verwaltung**  
**010302 Förderung der Gleichstellung Bürgerinnen und Bürgern**  
**021401 Wahlen**
- **Produktverantwortlicher: Herr Lohe**

### Produkt 010301 Gleichstellung in der Verwaltung

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Streichung des 1. Zieles
- Findung einer besseren Kennzahl zu Ziel 3.

### Produkt 010302 Förderung der Gleichstellung von Bürgerinnen und Bürgern

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Streichung des 1. Zieles
- Neudefinition der Kennzahl „Anzahl von Info-Veranstaltungen“.
- Prüfung einer Fusionsmöglichkeit der beiden Produkte unter Einbeziehung des Gleichstellungsbüros.

Die Umsetzung der Änderungsvorschläge wird durch den Produktverantwortlichen nachgereicht bzw. der Produktverantwortliche wird in der Sitzung bei Bedarf persönlich Stellung nehmen.

- **Produkte: 010801 Zentrale Grundsatzangelegenheiten**  
**010802 Personalentwicklung, Aus- und Fortbildung**  
**010803 Personalbetreuung**  
**011001 IT Management**  
**011002 Organisationsmanagement**
- **Produktverantwortlicher: Herr Hammers**

### 1. Produkt 010801 Zentrale Regelungen, Grundsatzangelegenheiten

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- a) Aufnahme eines 2. Zieles „Möglichst geringe Anzahl rechtlicher Beanstandungen“
- b) Hinzufügung einer entsprechenden Kennzahl.

Umsetzung durch FB 11

- a) Das Ziel „Möglichst geringe Anzahl rechtlicher Beanstandungen“ wurde bereits für den Haushalt 2017 aufgenommen,
- b) ebenso die dazu gehörige Kennzahl „Anzahl erfolgreicher Beanstandungen“.

## 2. Produkt 010802 Personalentwicklung, Aus- und Fortbildung

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- a) Entwicklung einer neuen Kennzahl zu Ziel 1 „Sicherstellung ausreichenden Nachwuchses für ausscheidende Fach- und Führungskräfte“

Umsetzung durch FB 11:

- a) Zu Ziel 1 wird für den Haushalt 2018 die Kennzahl „Anzahl der neu eingestellten MitarbeiterInnen“ aufgenommen.

Zusätzlich:

Aufnahme der Kennzahl „Gesundheitsquote städt. MitarbeiterInnen in %“. (Verlagerung und gleichzeitige Anpassung der Kennzahl zur Krankenquote aus dem Produkt 010804 des B 17).

## 3. Produkt 010803 Personalbetreuung

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- a) Streichung des Zieles 2 „Die Kosten der Personalverwaltung sollen insgesamt nur moderat steigen“
- b) Aufnahme des Zieles: „Mitarbeiterzufriedenheit mit dem Service“ an Position 1
- c) Hinzufügen einer entsprechenden Kennzahl
- d) Streichung der Kennzahl „Anzahl unbesetzter Stellen“
- e) Das bisherige Ziel 1 „Gewinnung von passgenau ausgebildetem Personal“ rückt auf Position 2

Umsetzung durch FB 11:

- a) Das Ziel entfällt
- b) Das bereits im Haushalt 2017 aufgenommene Ziel „Mitarbeiterzufriedenheit mit dem Service“ rückt auf Position 1.
- c) Ab dem Haushaltsjahr 2018 wird zu diesem Ziel die Kennzahl „Ergebnis der Umfrage zum Service des FB 11“ aufgenommen. Die Ermittlung dieses Ergebnisses erfolgt durch eine online-Befragung der MitarbeiterInnen, die jährlich wiederholt wird. Hierdurch wird eine aufwandsarme Auswertung ermöglicht. Einbezogen werden können alle MitarbeiterInnen mit einer städt. GroupWise-Adresse. Zu dieser Kennzahl erfolgt parallel zu dieser Vorlage eine Information des Personalrates.
- d) Die Kennzahl entfällt.
- e) Das bisherige Ziel 1 „Gewinnung von passgenau ausgebildetem Personal“ rückt auf Position 2.

## 4. Produkt 011001 IT Management

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- a) Aufnahme des Zieles 1 „Erstellung einer Digitalisierungsstrategie“
- b) Hinzufügung einer entsprechenden Kennzahl
- c) Verschiebung der bisherigen Ziele 1 und 2

Umsetzung durch FB 11:

- a) Das Ziel „Erstellung einer Digitalisierungsstrategie“ wurde bereits für den Haushalt 2017 aufgenommen und rückt für den Haushalt 2018 auf Position 1.
- b) Eine „Masterkennzahl“ zum Ziel „Erstellung einer Digitalisierungsstrategie“ kann aufgrund der Komplexität des Themas nicht gebildet werden. Darstellbar ist eine Kennzahl für einen Teilausschnitt des Themas. Dazu wird für den Haushalt 2018 die Kennzahl „Anzahl digitalisierter Verfahren (z.B. das Zeitmanagementsystem, elektr. Steuerakte)“ aufgenommen.
- c) Die Ziele 1 und 2 rücken auf die Position 2 und 3.

#### 5. Produkt 011002 Organisationsmanagement

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- a) Streichung Ziel 2 „Optimierung von Geschäftsprozessen (Ablauforganisation) zur Kostensenkung“
- b) Aufnahme Ziel 2 „Vorbereitung der Prozesse für Digitalisierung“
- c) Hinzufügen einer entsprechenden Kennzahl

Umsetzung durch FB 11:

- a) Das Ziel wird gestrichen.
- b) Das neue Ziel 2 „Vorbereitung der Prozesse für Digitalisierung“ wird eingefügt.
- c) Für den Haushalt 2018 wird zu diesem Ziel neben der bisherigen Kennzahl „Anzahl elektr. hinterlegter Geschäftsprozesse“ eine weitere Kennzahl „Anzahl wirtschaftlicher/organisatorischer Ersteinschätzungen in IT-Projekten“ ergänzt.

- **Produkt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**
- **Produktverantwortlicher: Herr Dr. Kremer**

#### Produkt 010804 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Änderung des 2. Zieles in „Reduzierung der Krankheitsfälle durch *Optimierung der Arbeitsplätze*“  
Streichung des 3. Zieles
- Kennzahlen zu diesem Produkt überdenken.

Umsetzung durch Dez. V:

- Änderung des 2. Zieles in „Reduzierung der Krankheitsfälle durch Optimierung der Arbeitsplatzgestaltung“
- Streichung des 3. Zieles „Optimierung von Prozessen zur Kostensenkung“.
  
- Änderung der 1. Kennzahl in „Anzahl von Arbeits- und Wegeunfällen / Jahr“
- Streichung der 2. Kennzahl „Krankenquote gem. Erhebungen von AOK, TK und BEK in %“  
>Verlagerung zu Produkt 010802 Personalentwicklung, Aus- und Fortbildung
- Änderung der 3. Kennzahl in „Anzahl von arbeitsmedizinischen Untersuchungen / Jahr“
- Ergänzung der Kennzahl „Anzahl der Begehungen / Beratungen von Führungskräften in %“.

- **Produkt: 010805 Gefahrgutbeauftragter**
- **Produktverantwortlicher: Herr Kleiber**

#### Produkt 010805 Gefahrgutbeauftragter

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Änderung der Kennzahl „Menge der Gefahrgüter pro Jahr in t“ in „Anzahl der Transporte pro Jahr und davon unfallfreie Transporte“.

Umsetzung durch den Gefahrgutbeauftragten:

- Änderung der Kennzahl "Menge der Gefahrgüter pro Jahr in t" in "Menge der Gefahrgüter mit unfallfreien Transporten pro Jahr in t".

Begründung:

Bei der Stadt Aachen werden nur noch vereinzelte Gefahrguttransporte - spezielle Beschilderung des Fahrzeuges, ADR-Bescheinigung des Fahrers etc. - durchgeführt. Es werden hauptsächlich Gefahrgüter in "Kleinmengen" transportiert, die aber in der Summe die Grenzmenge von 50 Jahrestonnen (Bestellung Gefahrgutbeauftragter) überschreitet. Aus diesem Grund sollte die Kennzahl nicht in " Anzahl der unfallfreien Transporte" geändert werden, sondern in „Menge der Gefahrgüter mit unfallfreien Transporten pro Jahr in t“.

- **Produkte: 011901 (Brand) – 011906 (Richterich)**
- **Produktverantwortliche: Herr Sanders, Herr Freude, Herr Prömpeler, Frau Claßen, Frau Moritz, Herr Wery**

#### Produkte 011901 - 011906 Brand - Richterich

Die Bezirksvertretungen haben im Rahmen ihrer Haushaltsplanberatungen folgende Ergänzungen vorgeschlagen:

1. Leistung:

- a) Erweiterung der Auflistung um die Dienstleistung ‚Grundsicherung‘

2. Produktziele:

- a) Streichen Punkt 4
- b) Neuaufnahme des Ziels ‚Bürgerfreundlichkeit‘ als Punkt 1
- c) Erweiterung des neuen Ziels Nr. 2 durch folgende Ergänzungen:  
Abschließende Bearbeitung von 80% aller Eingaben und Anträge vor Ort innerhalb von max. 20 Tagen
- d) Ziel Nr. 2 wird Ziel Nr. 3
- e) Ziel Nr. 3 wird Ziel Nr. 4

3. Kennzahl:

- a) Überprüfung der Kennzahl ‚Erfüllungsgrad zu den Zielen 2 und 3‘ zu 100%

Die Verwaltung nimmt dazu wie folgt Stellung:

1a) Die Leistungen im Produktblatt stellen das tatsächliche Angebot der Bezirksämter dar. Der PVA sprach sich in seiner Sitzung am 12.1.2017 dafür aus, in 2017/2018 die elektronische Aktenführung für die Grundsicherung einzuführen, verbunden mit dem Ziel, die ‚Grundsicherung‘ und die ‚Hilfe zum Lebensunterhalt‘ dauerhaft dezentral zum ortsnahen Dienstleistungsangebot der Bezirksämter hinzuzufügen. Die Aufnahme der Dienstleistung ‚Grundsicherung‘ wird im Rahmen der Produktblattberatungen für 2019 überprüft.

2a) Das Produktziel ‚Verbesserung der Prozesse zur Vermeidung von Kostensteigerungen‘ stellt eine Zielvorgabe dar, die im Rahmen der Produktverantwortlichkeit immer im Fokus steht. Eine explizite Erwähnung kann hier entfallen.

2b) Als neues und erstes Ziel wird der Punkt ‚Bürgerfreundlichkeit‘ aufgenommen. Hierbei handelt es sich um ein strategisches Ziel mit unterschiedlichen Facetten. In der Sitzung des PVA vom 12.1.2017 wurden u.a. zur besseren Erreichbarkeit der Bezirksämter für eine älter werdende Generation Umbaumaßnahmen zu einem barrierefreien Zugang beschlossen. Bürgerfreundlichkeit lässt sich auch durch die Reduzierung von Wartezeiten und Bearbeitungszeiten erreichen. Die neuen Produktziele 2 und 3 in Verbindung mit den dargestellten Kennzahlen stellen hier Indikatoren zur Messbarkeit dar.

2c) Das Produktziel Nr. 2 wird wie folgt geändert:

‚Abschließende Bearbeitung aller Eingaben und Anträge vor Ort innerhalb von max. 20 Tagen‘

2d) Das Produktziel Nr. 3 wird wie folgt geändert:

‚Wartezeit max. 20 Minuten, Einbindung in stadtweite Terminsprechzeitenvergabe‘

3a) Die Kennzahl ‚Erfüllungsgrad zu den Zielen 2 und 3‘ wird auf 80% festgelegt und fortgeschrieben.

- **Produkte: 010603 Servicecenter Call Aachen**  
**021001 Bürgerservice**
- **Produktverantwortlicher: Herr Raschke**

Produkt 010603 Servicecenter Call Aachen:

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- ‚Bürgerfreundlichkeit‘ neu als 1. Ziel aufzunehmen und um
- Streichung des bisherigen 2. Zieles (somit wird entsprechend das ehemals 1. Ziel zum 2. Ziel)
- bei der Kennzahl ‚Anteil der Anrufe, die innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden‘ wird der 20 Sekunden-Level gegen eine durchschnittliche Wartezeit ausgetauscht (Vorschlag zu einer produktbezogenen Kundenzufriedenheitsabfrage).

Umsetzung durch FB 12:

- neu als erstes Produktziel aufgenommen wird Produktziel 1: ‚Bürgerfreundlichkeit‘
- Kennzahl: ‚Kundenzufriedenheitsabfrage 4 x jährlich‘.

Hinsichtlich der Kundenzufriedenheitsabfrage besteht allerdings noch Abstimmungsbedarf (Beteiligung FB 11, Beteiligung Datenschutz und Personalrat). Sobald diese Abstimmungen erfolgt sind, kann die Kennzahl eingeführt werden.

- das bisherige zweite Produktziel wird gestrichen
- das bisherige erste Produktziel (Servicelevel 80/20) wird zum zweiten Produktziel und wie folgt inhaltlich geändert:

Produktziel 2: durchschnittliche Wartezeit einhalten

Kennzahl: „durchschnittliche Wartezeit = 30 sec.“.

- die Leistungsbeschreibung sollte wie folgt geändert/erweitert werden:

Entgegennahme von Anfragen, Reklamationen und Beschwerden Mo-Fr von 7.00-18.00 Uhr, Terminvergaben telefonisch und online, Support für das Serviceportal, Sonderaufgaben bei Großschadensereignissen, Kuvertierarbeiten.

#### Produkt 021001 Bürgerservice

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- kein Vorschlag.

Umsetzung durch FB 12:

- das Produktblatt bleibt unverändert.

- **Produkte: 020101 Sicherheit und Ordnung**  
**020201 Gewerbeangelegenheiten**  
**020702 Verkehrsüberwachung**
- **Produktverantwortlicher: Herr Fröhlike**

#### Produkt 010101 Sicherheit und Ordnung

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Streichung des 2. Zieles
- Aufnahme eines neuen 2. Zieles „Ruhestörung verhindern“
- Neue Kennzahlen (z.B. zu Ziel 1 „durchschnittliche Bearbeitungsdauer“ und zu Ziel 2 „Erfolgsquote“) für alle 3 Ziele erarbeiten.

#### Produkt 020201 Gewerbeangelegenheiten

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Streichung des 3. Zieles
- Findung neuer Kennzahlen (z.B. zu Ziel 1 „Anzahl Verstöße gegen Vorschriften Gewerbebereich“ und zu Ziel 2 „durchschnittliche Durchlaufdauer in Tagen“).

#### Produkt 020702 Verkehrsüberwachung

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Streichung des 3. Zieles.

Die Umsetzung der Änderungsvorschläge wird durch den Produktverantwortlichen nachgereicht bzw. der Produktverantwortliche wird in der Sitzung bei Bedarf persönlich Stellung nehmen.

- **Produkt: 021101 Personenstandsangelegenheiten**
- **Produktverantwortlicher: Herr Linden**

#### Produkt 021101 Personenstandsangelegenheiten

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Tausch der Ziele 1 und 2
- Streichung des bisherigen 3. Zieles
- Hinzufügung eines neuen 3. Zieles „Digitalisierung von „jung nach alt““.
- Streichung der Kennzahl „Anzahl der Eheschließungen“
- Hinzufügung der Kennzahlen „Durchschnittliche Wartezeit und Bearbeitungszeiten“ sowie „Anzahl der digitalisierten Vorgänge“.

Umsetzung durch FB 34:

- Tausch der Ziele 1 und 2
- Streichung des bisherigen 3. Zieles
- Hinzufügung eines neuen 3. Zieles „Digitalisierung von „jung nach alt““.

Als Kennzahlen sollten festgelegt werden:

- „Durchschnittliche Bearbeitungszeit in der Urkundenstelle in Kalendertagen pro Vorgang einer schriftlichen Anfrage“
- „Anzahl der digitalisierten Vorgänge“.

- **Produkt: 021301 Statistische Erhebungen und Auswertungen**
- **Produktverantwortlicher: Herr Begaß**

#### Produkt 021203 Statische Erhebungen und Auswertungen

Vorschlag des Personal- und Verwaltungsausschusses:

- Beantwortung der Frage nach dem Inhalt des Produktes
- Überprüfung des Produktes auf gegebenenfalls inhaltlich bestehende Doppelstrukturen, die Produktverantwortlichkeit sowie die Organisationszugehörigkeit.

Umsetzung bzw. Beantwortung durch FB 02:

- das Produktblatt sollte unverändert bleiben.

Der Inhalt des Produktes sind die in der Abteilung Statistik und Stadtforschung erbrachten Dienstleistungen und Produkte. Diese sind im Wesentlichen:

- Auswertung der Daten des Melderegisters bezüglich diverser demografischer Merkmale
- Auswertung externer Datenlieferungen z. B. der Bundesagentur für Arbeit oder des Landesstatistikamtes it.nrw



- Beantwortung von Anfragen bezüglich der vorgehaltenen Daten seitens der Verwaltung, Politik, Wirtschaft, Bürger etc. unter Beachtung des Datenschutzes
- Erstellung von Publikationen (Statistisches Jahrbuch, Demografiemonitoring)
- Erstellung der Schulstatistik
- Pflege und Fortschreibung der kleinräumigen Gliederung der Stadt Aachen sowohl kartographisch als auch datenbanktechnisch
- Mitarbeit in interkommunalen Arbeitskreisen und Gremien
- Bereitstellung relevanter Daten auf dem OpenData-Portal der Stadt Aachen

Organisatorisch gehört das Produkt zum Fachbereich 02 - Wirtschaftsförderung/Europäische Angelegenheiten.

Nicht zum Produkt gehören die Befragungen z.B. der Eltern der Kindergartenkinder oder die Mobilitätsumfrage und deren Auswertung. Diese werden in entsprechenden Fachbereichen durchgeführt.

Es kommt zu keinen Überschneidungen mit anderen Produkten.

**Anlage/n:**

Produktblätter für den Personal- und Verwaltungsausschuss (Bearbeitungsstand end. Haushaltsplan 2017)