

Stand:	11.02.2008
--------	------------

Produktbezeichnung / Einordnung in die Produktstruktur	
Produktbereich	02 Sicherheit und Ordnung
Produktgruppe	122 Ordnungsangelegenheiten
Produkt	02.122.01 Bürgernahe Dienstleistungen

Finanzstatistische Zuordnung	
Produktbereich	12 Sicherheit und Ordnung
Produktgruppe	122 Ordnungsangelegenheiten

Verantwortlichkeiten	
Produktverantwortlich	Herr Heidl
Organisationseinheit	FB IV, Bürgerbüros

Produktdefinition			
Produktbeschreibung	Beratung und Unterstützung von Bürgern hinsichtlich zahlreicher bürgernaher Dienstleistungen, Abwicklung des amtlichen Meldewesens sowie bürgernahe Dienstleistungen für die Abfallwirtschaft, kulturelle Veranstaltungen und der Verkauf von Büchern und sonstigen Publikationen		
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> Sach- und zeitgerechte Bereitstellung bürgernaher Dienstleistungen unter besonderer Beachtung einer hohen Kundenzufriedenheit insbesondere hinsichtlich der Öffnungs- und Bearbeitungszeiten und somit der gesamten Servicequalität Einhaltung gesetzlicher Regelungen, insbesondere bei Melde- und Passwesen 		
Produktart	extern		
Rechtsgrundlage	Melderecht, Pass- und Ausweisgesetze, Satzungen der Gemeinde, Wahlrecht, Lohnsteuerrecht, Erlasse der Aufsichtsbehörden, Beschlüsse des Gemeindevorstands		
	Beschreibung	Ausführungsmerkmal	OE
	Abwicklung des amtlichen Melde- und Passwesens einschließlich <ul style="list-style-type: none"> An-, Ab- und Ummeldungen Weiterleitung an die zu benachrichtigenden, externen Behörden Führen des Melderegisters Ausstellung von melderechtlichen Bescheinigungen Auskunftserteilung aus dem Melderegister Bearbeitung der Anträge Bezug der Personalausweise und Reisepässe von der Bundesdruckerei Beratung der Bürger und Bürgerinnen in melde- und passrechtlichen Fragen usw. 	muss	eigene, fremdbezogene 1, 2, 3, 8, 12, 13, 14, 15, 19

Bearbeitung von Anträgen, Auskünften und Mitteilungen auf Basis des Melderegisters einschließlich <ul style="list-style-type: none"> • Auskunfts- und Übermittlungssperren • Führungszeugnisse • Gewerbezentralregisterauskünfte • Wehrpflichtfassung (Mitteilung an Kreiswehrrersatzamt und Wehrpflichtige) • Wählerverzeichnis, Wahlunterlagen • Lohnsteuerkarten • Kontrolle der Ehe- und Geburtstagsjubiläen • Adressänderungen im Fahrzeugschein (bei Adressänderungen innerhalb des Kreises Groß-Gerau) 	muss	eigene	1, 4, 14, 15, 16, 17, 18
Erstellung, Aktualisierung/Fortschreibung verschiedener Statistiken z. B. <ul style="list-style-type: none"> • monatliche Geburten- und Sterbefälle • Einwohnerstatistiken einschließlich Mitteilungen an verschiedene Adressaten	muss	eigene	1, 4, 10, 11, 15
Auskünfte, Entgegennahme von Anmeldungen, Reservierungen und (Vor-)Verkauf von Eintrittskarten für Veranstaltungen der Gemeinde z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Ferienspiele • Musikschule • Kommunales Kino • Umweltpädagogische Tage 	freiwillig	eigene	1, 5, 6, 7, 8, 10, 14
Auskünfte, Entgegennahme von Anmeldungen, Reservierungen, (Vor-)Verkauf von Eintrittskarten und Produkten für Veranstaltungen von Dritten z. B. <ul style="list-style-type: none"> • für Kurse der Kreisvolkshochschule • Musik-CDs für Gesangverein • Wappenaufkleber für den Heimat- und Verkehrsverein • Fahrplänen • Verkauf von Büchern (z. B. Chroniken) • Verkauf von Radwander- und Freizeitkarten im Auftrag Dritter 	freiwillig	eigene	1, 5, 14, 19
Auskünfte, verschiedene Dienstleistungen für die Abfallwirtschaft z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme von Abfallgefäßbestellungen und -änderungen • Anmeldungen zur Sperrmüll- und Elektroschrottabfuhr • Verkauf von Müllsäcken und -tüten 	freiwillig	eigene	1, 9, 14
Herausgabe, Entgegennahme und Weiterleitung von Formularen und Anträgen z. B. <ul style="list-style-type: none"> • An-, Um- und Abmeldungen von Hunden • Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln (EU, nicht-EU) • Anerkennung einer Schwerbehinderung • Einzugsermächtigungen • Rundfunkgebührenbefreiung • usw. 	freiwillig	eigene	1, 12, 14
Untersuchungsberechtigungsscheine nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz ausstellen	muss	eigene	1, 14
Ausstellung von Haushaltsbescheinigungen für die Kindergeldkasse	muss	eigene	1, 14
Vermittlung von Beratungsgesprächen und Beratungsterminen für Bürger/innen mit den Beschäftigten in den Fachbereichen der Gemeindeverwaltung	freiwillig	eigene	1, 14
Ausgabe von Stechmückenmitteln für Teiche und Regenwassertonnen	freiwillig	eigene	1, 9, 14

	Amtliche Beglaubigungen von Fotokopien und Unterschriften	freiwillig	eigene	1, 14
	Ausleihe und Entgegennahme von Schlüsseln für die Schwerbehindertentoiletten	freiwillig	eigene	1, 14
	Ausstellung und Verlängerung von Fischereischeinen	freiwillig	eigene	1, 14

Beziehungen zu anderen Produkten/Leistungen und Organisationseinheiten

Nr.	Produkt-Bezeichnung	Organisationseinheit
Interne Leistungserbringer		
1	Bürgernahe Dienstleistungen	FB IV, Bürgerbüros
Externe Leistungserbringer		
2	---	Ekom21 GmbH (Rechenzentrum)
3	---	Bundesdruckerei (Ausweisdokumente)
Interne Leistungsempfänger		
4	Statistik und Wahlen	FB IV, Wahlamt
5	Kommunales Kino	FB IV, Kulturbüro
6	Ferienspiele und Freizeiten der Jugendpflege	FB IV, Kulturbüro
7	Musikschule	FB IV, Kulturbüro
8	Seniorenberatung und -betreuung	FB IV, Seniorenberatung und -betreuung
9	Umweltschutz, Schnakenbekämpfung	FB III, Umweltbüro
10	Kinderbetreuung in Einrichtungen der Gemeinde	FB IV
11	Verwaltungsleitung	FB I, Büro des Bürgermeisters (Ehe- und Altersjubiläen, Geburten- und Sterbefallstatistik)
12	Veranlagung von Steuern, Gebühren und Beiträgen	FB II, Steueramt
13	Personenstandswesen	FB IV, Standesamt
Externe Leistungsempfänger		
14	---	Bürger/innen
15	---	Externe Behörden für melderechtliche Veränderungen (z. B. Einwohnermeldeämter, Polizei, Kirchen, Statistisches Landesamt) sowie private Dritte (z. B. Rechtsanwälte, Inkassounternehmen)
16	---	Bundeszentralregister (Bundesamt für Justiz)
17	---	Gewerbezentralregister (Bundesamt für Justiz)
18	---	Kreiswehrrersatzamt
19	---	Sonstige Dritte: Gesangsverein Einigkeit, Finanzamt, Hessisches Versorgungsamt, Arbeitsagentur, GEZ, Kreisvolkshochschule, Heimat- und Verkehrsverein, Rhein-Main-Verkehrsverbund

Kennzahlen (Fallzahl, Produktivitäts-Kennzahl, Qualitäts-Kennzahl, Finanzkennzahl)		
Bezeichnung	Beschreibung	Datenquelle(n)
Personaleinsatz	Gesamtzahl der verfügbaren Arbeitsstunden umgerechnet in Vollzeitstellen	bestehende Arbeitsverträge
	Anzahl der Beschäftigten insgesamt („Köpfe“)	
Richtigkeit und Aktualität des Melderegisters	Anteil der Ermittlungsfälle anlässlich a) der Zustellung von Wahlbenachrichtigungskarten b) der Zustellung von Lohnsteuerkarten	manuelle Erhebung
Kundenorientierung	Regelmäßige Öffnungszeiten in Stunden je Woche	manuelle Erhebung
	Regelmäßige telefonische Erreichbarkeit in Stunden je Woche	EDV/manuelle Erhebung
	Anteil der wegen Unzuständigkeit abgewiesener Kunden	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Durchschnittliche Wartezeit für Kunden in Minuten	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Gewährleistung einer diskreten Einzelbedienung	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
Kundenzufriedenheit	Zufriedenheit mit der Beratung / Bedienung insgesamt	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Beschäftigten	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Durchschnittliche Wartezeit bis zur Bedienung in Minuten	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Zufriedenheit mit der Wartezeit	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Gesamteindruck von den Räumlichkeiten und Einrichtungen	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Erledigung der Angelegenheiten im Beisein von Kindern	jährliche Kundenbefragung ¹⁾
	Erledigung der Angelegenheiten von und für Behinderte	jährliche Kundenbefragung ¹⁾

Ressourcen	
Schwerpunkt:	Beschäftigte, Büros/Räumlichkeiten, Büroausstattung, Haushaltsmittel
Unterstützende DV-Verfahren/DV-Systeme:	EWO-Programm Pamela, Digant, Epass, Top-Cash, Bürgerbüroprogramm, Hess. Wählerverzeichnis (HESWVZ), MS-Office-Paket
Sonstige Ressourcen:	

Ergänzende Erläuterungen
¹⁾ Erläuterung zu Kennzahlen: Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit durch die einmal jährlich durchgeführte Kundenbefragung basiert auf der Skala der Schulnoten (Note 1-6).