

Bericht	Geschäftsbereich	Zentrale Dienstleistungen
	Ressort / Stadtbetrieb	Geschäftsbereichsbüro
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Ralph Penner 563 5217 563 8134 ralph.penner@stadt.wuppertal.de
	Datum:	08.11.2006
	Drucks.-Nr.:	VO/0566/06/1-A öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
23.11.2006	Ausschuss Zentrale Dienste	Entgegennahme o. B.
Sprachliche Kundenorientierung in der Wuppertaler Stadtverwaltung - Umsetzung des gemeinsamen Antrages der CDU-Fraktion und der SPD-Fraktion vom 19.05.06 (VO/0566/06)		

Grund der Vorlage

Gemeinsamer Antrag der CDU-Fraktion und der SPD-Fraktion vom 19.05.06 (VO/0566/06).

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss Zentrale Dienste nimmt den Bericht zur Verbesserung der „Sprachlichen Kundenorientierung in der Wuppertaler Stadtverwaltung“ ohne Beschluss entgegen.

Unterschrift

Dr. Slawig

Begründung

Die Verwaltung hat sich umfassend mit der im gemeinsamen Antrag der Fraktionen von CDU und SPD vom 19.05.06 angesprochenen Thematik auseinandergesetzt und dabei auch Erfahrungen anderer Kommunen ausgewertet. Sie sieht die nachfolgend aufgezeigten Maßnahmen als geeignet und sinnvoll an, um die Verbesserung der sprachlichen Bürgerorientierung im Sinne der Antragsteller nachhaltig und gleichzeitig mit vertretbarem Ressourceneinsatz zu unterstützen.

1. Die Verantwortung für bürgerfreundliche und verständliche Formulierungen in Bescheiden, Vordrucken, sonstigen schriftlichen Äußerungen sowie in den Darstellungen im Internet liegt bereits heute bei den Führungskräften aller Leistungseinheiten. Hieraus leitet sich auch unmittelbar die Verantwortung für die Verbesserung der sprachlichen Bürgerorientierung im Sinne des o.a. Auftrages ab.

Durch die geplante Teilnahme der Stadt Wuppertal an dem Kooperationsprojekt „Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache – IDEMA“ der Ruhr-Universität Bochum können alle Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter über das Internet auf fachliche Formulierungs- und Gestaltungshilfen zurückgreifen und dabei insbesondere auch die Erfahrungen anderer interessierter Kommunen nutzen. Umfassende eigene Organisationsstrukturen – wie zum Beispiel die vorgeschlagene Einrichtung eines Redaktionsausschusses mit zeitaufwändigem Koordinierungsbedarf – können so vermieden werden.

Eine nähere Beschreibung des zunächst bis zum 31.05.2008 befristeten IDEMA-Projektes ist als Anlage beigefügt. Die Finanzierung ist aus Mitteln des Schlüsselprojektes Prozessoptimierung sichergestellt.

2. Zusätzliche Optimierungsmöglichkeiten ergeben sich aus der Umsetzung der Projekte „Einrichtung eines Service-Centers“ und „Neugestaltung des Internetauftritts“, da in diesen Projekten im Rahmen der Erstellung von Wissensdatenbanken als Grundlage für die Arbeit des Service-Centers und der barrierefreien Gestaltung des Internetauftritts umfassende sprachliche Überarbeitungen anstehen. Diese ohnehin notwendigen Überarbeitungen sollen gleichzeitig dazu genutzt werden, die sprachliche Orientierung im Sinne des Antrages neu auszurichten. Die moderne und verständliche Beschreibung von Produkten und Leistungen - also des Angebots der Verwaltung - muss dann konsequenterweise dazu führen, dass auch die Verfügungen, Bescheide und sonstigen schriftlichen Äußerungen - also die Entscheidungen - entsprechend verfasst werden.

Die Projektaufträge beider Projekte werden entsprechend ergänzt.

3. Die Federführung für die Steuerung der Thematik im Sinne des Auftrages sowie gegenüber der Projektleitung IDEMA wird dem Ressort 001 – Presseamt übertragen.
4. Die Verwaltung wird nach einem angemessenen Zeitraum über die Erfahrungen aus der Umsetzung der Maßnahme berichten.

Anlagen

Anlage 01 - Beschreibung des IDEMA-Projektes

Anlage 02 – Gemeinsamer Antrag der CDU-Fraktion und der SPD-Fraktion vom 19.05.06