

Velbert

Ausgezeichneter Bürgerservice

[10.07.2013] Das Bundesinnenministerium hat das CAF Qualitätsgütesiegel für Behördenarbeit an den Bürgerservice der Stadt Velbert verliehen. Der Fachbereich ist die erste kommunale Organisation in Deutschland, die das Siegel führen darf.

Als erste Organisation auf kommunaler Ebene ist der Fachbereich Bürgerdienste der Stadt Velbert vom Bundesministerium des Innern (BMI) mit dem neuen CAF Qualitätsgütesiegel für Behördenarbeit ausgezeichnet worden. Bundes-CIO Cornelia Rogall-Grothe sagte in ihrer Laudatio, den Bürgerdiensten sei es gelungen, trotz Haushaltskonsolidierung kontinuierliche Qualitätsverbesserungen zu erzielen. Insbesondere seien Ideen und Vorschläge der Beschäftigten zur Verbesserung der Bürgerservices aufgegriffen und umgesetzt worden. Die Stadt Velbert hat im Jahr 2011 eine Neuorganisation der Stadtverwaltung vorgenommen. Dabei mussten unter anderem die drei Abteilungen Ordnungsamt, Bürgeramt sowie Feuerwehr und Rettungsdienst zu einem neuen Fachbereich Bürgerdienste zusammengeführt werden. Gelingen ist dies nach Angaben der Stadtverwaltung durch die Begleitung des Neuorganisationsprozesses mit dem für den öffentlichen Dienst entwickelten CAF Qualitätsmanagement-Modell der EU. Aufgrund der umfassenden Mitarbeiterbeteiligung werde das Velberter Praxismodell auch international geschätzt. Die Zertifizierung nehmen die Bürgerdienste nach Aussage von Fachbereichsleiter Reiner Grube jetzt als Ansporn, den eingeschlagenen Weg im Sinne einer effektiven und für die Bürger befriedigenden Aufgabenerledigung weiterzugehen.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Velbert, Bürgerservice, Qualitätsmanagement, CAF