

## **Bürgerorientierung, Haushaltskonsolidierung und Verwaltungsmodernisierung**

Duisburg ist spätestens seit den 80er Jahren eine sich deindustrialisierende Stadt. Dieses Gemeinwesen befindet sich im Transformationsprozess u. a. zum Dienstleistungs- und Logistikstandort. Ein ökonomisch und sozial notwendiger Strukturwandel geht dabei seit vielen Jahren einher mit Maßnahmen der städtischen Haushaltskonsolidierung.

Knappe Ressourcen erhöhen gleichsam den Druck zur dauernden Verwaltungsmodernisierung. Mit möglichst klaren und schlanken Verwaltungsstrukturen soll ein Höchstmaß an Leistungsfähigkeit garantiert sein.

Damit ist auch schon die Möglichkeitsbedingung für die Verwaltungsmodernisierung selbst benannt: Mit geringen finanziellen Investitionen möglichst viel an positiven Effekten zu erreichen. Dies kann nur mit einer umfassenden Beteiligungskultur der von der Modernisierung betroffenen Bediensteten gelingen.

In diesen Kontext kann sowohl die frühe Einrichtung einer „Bezirksorganisation“, bzw. eines „Bezirksmanagements“ als auch die Etablierung von „Bürger-Service-Stationen“ eingeordnet werden. Gerade die seit einigen Jahren arbeitenden „Bürger-Service-Stationen“ haben die Leitmaxime der Bürgerorientierung in praxi weit nach vorne getrieben. Dazu wurden u. a. in der Vergangenheit 27 Aufgaben aus 13 Fachbereichen der Kernverwaltung in die Bezirke „herabgezont“. Und der erweiterte bürger-nahe Service „vor Ort“ hat dazu geführt, dass mittlerweile auch städtische Konzern-töchter – wie z. B. die Verkehrsbetriebe – und sogar private Dienstleister Aufgaben von den dezentral aufgestellten kommunalen „Bürger-Service-Stationen“ wahrnehmen lassen.

## **Call Duisburg**

Unbezweifelt bedeutet die Errichtung des (bundesweit) ersten kommunalen Call Centers in Duisburg zum 01. Oktober 2001 einen Maßstabssprung in Sachen Bürgerorientierung. Ohne ein exemplarisches Vorbild in einer Kommune zu haben, wurde in nur 9 Monaten der Idee eines modernen Kommunikationsinstruments Gestalt gegeben. Damit hat die Stadt Duisburg ihren Bürgerinnen und Bürgern ein neues Zugangsportal zu ihrer Verwaltung eröffnet. In der Innenwirkung erreicht das „Call Duisburg Center“ zudem das Ziel einer reaktionsschnellen und effizienten Verwaltung, die flexibel dem Bürgeranliegen entsprechen kann.

Schnell, freundlich und kompetent wird von besonders geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Auskunft erteilt. Persönliche Wege zur Verwaltung bleiben oftmals erspart, telefonisch kann sich nun verbindlich beispielsweise über benötigte Unterlagen oder Zuständigkeiten informiert werden. Dabei wird auf die Beantwortung der Anfragen im ersten Anlauf ohne eine Weiterverbindung oder eine Wahlwiederholung ein großer Wert gelegt.

## **Büro für Bürgerengagement**

Die gute Zukunft von Kommunen hängt auch davon ab, ob sich die Bürgerinnen und Bürger mit ihrem Gemeinwesen identifizieren, sich in ihrer Stadt wohl fühlen und sich für ihre Stadtgesellschaft engagieren. Wichtig ist also: Bürgerinnen und Bürger sind nicht nur Kunden des Dienstleistungsunternehmens Stadt, sondern können/müssen auch als aktive Mitgestalterinnen und Mitgestalter des Lebens in dieser Kommune begriffen und ebenso angesprochen werden.

Maßgeblich vor diesem Hintergrund wird seit dem 01. Januar 2002 das Bürgerengagement in der Stadt Duisburg aktiv und professionell gefördert. Der neuen Organisationseinheit „Büro für Bürgerengagement“ kommt dabei eine Art Maklerfunktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen Seite, Vereinen, Verbänden, gesellschaftlichen Gruppen, öffentlichen Einrichtungen und den Fachdienststellen der Stadtverwaltung auf der anderen Seite zu. Sie wirkt als eine Art kommunale Börse für freiwilliges Engagement, die zwischen Anbietern (Bürgerinnen und Bürger) und Nachfragern (den städtischen Dienststellen und Einrichtungen) Leistungen vermittelt.

## **Sozialagenturen**

Verwaltungsdienstleistungen sollen in Duisburg möglichst bürgernah, d. h. vor allem auch wohnortnah angeboten werden. Darüber hinaus soll der Bürger/die Bürgerin mit seinem/ihrer Anliegen möglichst nicht „von Amt zu Amt“ geschickt werden – selbst wenn verschiedene Ämterdienstleistungen erwartet werden. Idealtypisch geht es also darum, möglichst viele Verwaltungsleistungen „aus einer Hand“ anzubieten.

Vor diesem Hintergrund sind in Duisburg seit dem 01. April 2002 vier „Sozialagenturen“ als bürgernahe Dienstleistungszentren eingerichtet worden.

Dort erfolgt die Entwicklung eines ganzheitlichen Hilfeangebotes durch Bündelung der Leistungen des städtischen Sozialamtes und des städtischen Jugendamtes – aber auch der Arbeitsverwaltung, der Duisburger Gesellschaft für Beschäftigungsförderung sowie der sogenannten „freien Träger“.