
Dienststelle:
FD Wirtschaftsförderung

Datum:
09.11.2004

Vorlagen-Nr.:
14/1427-00

Beratungsfolge:
Ausschuss für Wirtschaft, Hafen und Tourismus

Sitzungstermin:
23.11.2004

Betreff:

Einführung einer Service-Karte für Unternehmen im Fachbereich Stadtentwicklung und Wirtschaftsförderung
- Präsentation durch Herrn Prof. Dr. Elsner und das Projektteam

Inhalt der Mitteilung:

Im Jahre 2003 ließ der FD Wirtschaftsförderung eine Unternehmensbefragung durchführen. Die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen dieser Befragung wurden in der WHT-Sitzung v. 16.09.03 ausführlich vorgestellt. In dieser Sitzung wurde ebenfalls die Einführung einer Service Card begrüßt.

Um die Handlungsempfehlungen umsetzen zu können, wurde zusammen mit dem ANWI ein Folgeprojekt aufgelegt. Ein Team von Studentinnen und Studenten unter der Leitung von Herrn Prof. Dr. Elsner begann umgehend mit der Arbeit.

Es wurden zunächst die Kernprodukte identifiziert, um dann in einem nächsten Schritt die nachgelagerten Prozesse zu analysieren. Im Laufe der Analyse und Bearbeitung des Themas wurden so Prozessschritte und Zeiten festgelegt. Nachdem in allen Fachdiensten diese Strukturen dokumentiert waren, erfolgte die Festlegung von Zeiträumen, in denen eine Bearbeitung garantiert wird. Bei der Festlegung dieser Zeit wurden Durchschnittswerte und gesetzliche Fristen zu Grunde gelegt.

Oberstes Ziel der Service Card ist es, einen Prozess in den Fachbereich zu integrieren, der zu einer permanenten Prüfung des Dienstleistungsangebotes des Fachbereiches führt. Hiermit geht natürlich die Qualitätssicherung einher, die dem ganzen Projekt zu Grunde liegt. Wichtig ist die ganzheitliche Betrachtung der Prozesse und die Angleichung von Eigen- und Fremdbild des Fachbereiches sowohl intern als auch extern.

Die Einführung der Card ist für das erste Quartal 2005 geplant. Nach Umsetzung der entsprechenden Schritte und einer Testphase wird zu einem entsprechenden Zeitpunkt die Vorstellung der Erfahrungen mit der Service Card in einem WHT- Ausschuss erfolgen.

1. bekannt gegeben am:

TOP:

Paraffe der Protokollführung