

**Produkt 011001 Verwaltungsführung und Beschwerdemanagement****Beschreibung**

Der Oberbürgermeister ist Vorsitzender des Rates und Leiter der Verwaltung. Die Verwaltungsführung bildet die Schnittstelle zwischen Politik und Verwaltung. In seiner Funktion als Vorsitzender des Rates bereitet der Oberbürgermeister die Beschlüsse des Rates vor und steuert deren Umsetzung. Als Leiter der Verwaltung legt er in Zusammenarbeit mit den Beigeordneten die Ziele des Verwaltungshandelns auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben fest.

Das Beschwerdemanagement nimmt die Anregungen und Beschwerden aus der Bevölkerung auf, prüft in Zusammenarbeit mit der Fachverwaltung deren Realisierung und trägt dadurch zu der Steigerung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Leverkusen bei.

**Ziele**

Strategische Ziele:

Wirtschaftliche, effiziente und rechtmäßige Gesamtsteuerung der Verwaltung zum Wohle der Stadt Leverkusen und deren Beschäftigter (Führungsunterstützung durch Information und Analyse, Optimierung und Qualitätssicherung der Informationsversorgung der Verwaltungsführung, kontinuierliche Verwaltungsmodernisierung, abgestimmte Koordination des Verwaltungshandelns nach innen und außen)

Stärkung des Ehrenamts

Durchführung eines effektiven und bürgerfreundlichen Beschwerdemanagements

Operative Ziele:

Reaktion auf Anregungen und Beschwerden innerhalb von 10 Arbeitstagen

	Ergebnis	Ansatz		Planung		
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Zielkennzahlen</b>						
- Anteil der begründeten Beschwerden an den insgesamt eingegangenen Anregungen und Beschwerden						
- Anteil der Beschwerden auf die innerhalb von ≤10 Tagen reagiert wurde						
- Anteil der ganz oder teilweise abgeholten Anregungen und Beschwerden an der Anzahl der begründeten Anregungen und Beschwerden						
- Anzahl der Empfänger des Ehrenamts-Newsletters						
<b>Standardkennzahlen</b>						
- Teilergebnis pro Einwohner/in (in Euro)						
- Aufwandsdeckungsgrad (in %)						
- Ordentliche Aufwendungen pro Einwohner						
- Ordentlichen Aufwendungen pro Beschäftigtem						
<b>Leistungsdaten</b>						
- Anzahl Bürgermeister						
- Anzahl der Dezernate						
- Anzahl der Ämter und Einrichtungen						