

Stand: 15.04.2010



Unser Selbstverständnis

Der Bürgerservice der Stadt Ahaus ist **die** zentrale Serviceeinheit der Stadtverwaltung für alle ihre Bürger und Besucher.

Wir sind kompetenter Dienstleister und Ansprechpartner für eine Vielzahl von Fragen und Belangen. Gleichzeitig bilden wir die Schnittstelle zwischen den Bürgern und den anderen Fachbereichen.

Unsere Leitsätze

Unsere tägliche Arbeit und unser Leistungsangebot orientiert sich an folgenden Leitsätzen:

1. Die Menschen in Ahaus sind unsere Kunden, ihre Anliegen, Belange und Probleme haben Priorität. Ein freundlicher, kompetenter und wertschätzender Umgang mit unseren BesuchernInnen ist eine Selbstverständlichkeit. Wir setzen uns dabei sachlich und engagiert für den Bürger ein. Wir sind hilfsbereit, informieren und beraten umfassend.
2. Ungewöhnliche oder schwierige Fallgestaltungen gehen wir nicht aus dem Weg, wir versuchen diese zügig und konstruktiv zu lösen.
3. Wir verstehen uns als lernende Organisation („Wir lernen nie aus!“). Laufende Fortbildung ist für uns selbstverständlich.
4. Wir verbessern ständig unsere Arbeitsprozesse, unsere Kommunikation und unser Teamwork. Wir verstehen Kritik als positive Herausforderung und gehen konstruktiv damit um.
5. Wir haben Freude an unserer Aufgabenwahrnehmung und stehen neuen Herausforderungen positiv gegenüber.

Unsere Ziele

An diesen Leitgedanken ist unser zielgerichtetes Handeln im Sinne unserer Kunden ausgerichtet:

- In den zentralen Bereichen des Bürgerservice sind wir montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr im Eingangsbereich des Rathauses erreichbar. In standesamtlichen Fragen kann die direkte Kontaktaufnahme mit den Standesbeamten erforderlich sein.
- Mit den Bürgersprechstunden in den Stadtteilen Alstätte (Heimathaus "Högers Hues", 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr) und Ottenstein (Heimathaus „Haus Hoppe“, 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr) kommen wir den Bürgern jeden Mittwoch buchstäblich entgegen. Auch eine Vor-Ort-Beratung wird nach vorheriger Terminvereinbarung im konkreten Bedarfsfall kurzfristig ermöglicht.

- Wir achten auf eine hohe Qualität unserer Leistungen, immer im Bestreben kompetent, ziel- und ergebnisorientiert, zügig und wirtschaftlich im vorgegebenen rechtlichen Rahmen zu handeln. Konkret bemühen wir uns, eine Beschwerdequote von unter 10 Beschwerden jährlich, die in schriftlicher oder mündlicher Form bei der Fachbereichsleitung eingehen, zu haben. Schwierige Fallgestaltungen werden mit der Fachbereichsleitung besprochen und nach Möglichkeit unmittelbar oder innerhalb von 5 Tagen gelöst.
- Zur Arbeitsprozessoptimierung im Interesse unserer Kunden macht jede(r) MitarbeiterIn innerhalb eines Jahres einen Verbesserungsvorschlag.
- Wir sind stets bemüht, Wartezeiten möglichst zu vermeiden oder auf ein Minimum zu beschränken. Dabei soll die Wartezeit eines Besuchers im Einzelfall 5 Minuten nicht überschreiten. Sollten wir Ihnen bei Ihrem Anliegen einmal nicht gleich abschließend behilflich sein können, werden wir flexibel und zügig die weitere Bearbeitung vornehmen.