

**Stadt  
Offenbach  
am Main**



**Geschäftsanweisung  
für die Stadtverwaltung  
Offenbach am Main**

## Präambel

Die Verwaltungs- und Dienstordnung der Stadtverwaltung Offenbach am Main (VDO) wurde nach über vierzig Jahren Gültigkeit als **Geschäftsweisung für die Stadtverwaltung Offenbach (GA)** neu aufgelegt und ist u. a. Ausdruck des Bestrebens als kundinnen- und kundenorientierte, innovative und wirtschaftlich arbeitende Verwaltung ihren Dienstleistungsauftrag auszuführen.

Dienstleistungs- bzw. Kundinnen- und Kundenorientierung bedeutet für die Stadt Offenbach, dass sie auf die legitimen Bedürfnisse der Menschen, mit denen sie zusammenarbeitet im Rahmen der rechtlichen Voraussetzungen und der wirtschaftlichen Möglichkeiten eingeht und ihnen die Hilfe anbietet, die sie im konkreten Einzelfall benötigen.

Die nachfolgenden Regelungen werden mit Leben erfüllt, wenn Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Aufgaben entsprechend den „Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit der Stadt Offenbach“ wahrnehmen und sich motiviert und ergebnisorientiert in den Dienst an internen und externen Kundinnen und Kunden einbringen.

## Inhaltsverzeichnis

### **0 Grundlagen und Grundsätze der Verwaltung**

#### **00 Begriff, Zweck und Geltungsbereich der Geschäftsanweisung (GA)**

- 001 Begriff, Aufbau der GA
- 002 Zweck und Rechtscharakter der Geschäfts- und Dienstanweisungen
- 003 Geltungsbereich

#### **01 Gliederung der Stadtverwaltung,**

- 010 Aufbauschema der Stadtverwaltung
- 011 Organisationsgrundsätze bezüglich Amtsleitungen, stv. AL, Funktionsbezeichnungen
- 012 Grundsätze der Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung

#### **02 Organisation**

- 020 Allgemeine Organisationsgrundsätze
- 021 Aufgaben- und Verwaltungsgliederung
- 022 Verwaltungsgliederungsplan, Kennziffernverzeichnis
- 023 Dezernatsverteilungsplan
- 024 Dienstverteilungsplan
- 025 Projekte

#### **03 Arbeitsgrundsätze**

- 030 Grundsatz der Gesetzesmäßigkeit und Gleichbehandlung
- 031 Grundsatz der Nachprüfbarkeit der Verwaltungshandlungen und Verwaltungsakte
- 032 Grundsatz der Verhältnismäßigkeit
- 033 Grundsatz der Einheit der Verwaltung
- 034 Grundsatz der Wirtschaftlichkeit, Effizienz
- 035 Allgemeine Arbeitsregeln
- 036 Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit (Leitlinien)
- 037 Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz

#### **04 Kundinnen Orientierung „Servicestelle Kommune“**

- 040 Bürgernähe und Bürgerorientierung
- 041 Auskünfte

## **0 Grundlagen und Grundsätze der Verwaltung**

### **00 Begriff, Zweck und Geltungsbereich der Geschäftsanweisung (GA)**

#### **001 Begriff, Aufbau der GA**

Diese GA ist eine generelle Anweisung zur Regelung von Arbeitsabläufen zur optimalen Aufgabenerfüllung sowie ein wichtiges Mittel, im Interesse der Einheit der Verwaltung durch Regelungen und Richtlinien Verhalten und Verfahren zu vereinheitlichen und zu vereinfachen. Sie ist eine organisatorische Regelung und hat den Charakter einer Grundsatzanweisung.

Zugleich hat sie Informationscharakter. Ihr Inhalt soll auch einen Überblick über die politische und verwaltungsseitige Struktur der Stadtverwaltung und ihrer Gremien und besonderen Institutionen geben und zur Orientierung innerhalb dieser Strukturen beitragen.

Die GA gliedert sich in drei Teile:

#### I. Grundsätzliche Geschäftsanweisung

Sie enthält die Regelungen und Inhalte (Aussagen, Intentionen), die von grundsätzlicher Bedeutung für die Verwaltung sind bzw. die Grundsätze berühren, nach denen die Verwaltung geführt werden soll. Dieser Teil und spätere Änderungen hierzu unterliegen der Beschlussfassung durch die Stadtverordnetenversammlung.

#### II. Allgemeine und besondere Geschäfts- und Dienstanweisungen

Hierzu zählen alle gültigen Dienst- und Geschäftsanweisungen sowie Dienstordnungen, die zur Regelung besonderer Verhältnisse, Abläufe und bestimmter Verfahren erlassen wurden oder nur für bestimmte Arbeitsbereiche gelten.

Zu den besonderen Dienstanweisungen gehören auch die für die verschiedenen Dienstgebäude erlassenen speziellen Brandschutzordnungen mit ihren Regelungen und Anweisungen zur Brandverhütung und für den Fall eines Brandes.

#### III. Sonstige Regelungen und Anlagenteil

Hier erfolgt die flexible (elektronische) Bekanntmachung der sonstigen Regelungen und Informationen von besonderem Interesse. Dazu zählen insbesondere die Dienstvereinbarungen mit den Personalräten und Organisationsverfügungen der Oberbürgermeisterin / des Oberbürgermeisters.

Als Anlagenteil umfasst er ferner Pläne zur Verwaltungsgliederung, zur Dezernatsverteilung, das Kennziffernverzeichnis und den zu verwendenden amtlichen Briefbogen sowie die Richtlinien für die Vereinheitlichung des Erscheinungsbildes der Stadt Offenbach am Main (Manual).

### **002 Zweck und Rechtscharakter der Geschäfts- und Dienstanweisungen**

1) Die GA bündelt in erster Linie die Vorschriften, die im Bereich der Stadtverwaltung Offenbach für die Ämter und die Bedienstete gelten.

In zweiter Linie enthält die GA allgemeine Verhaltensregeln, die als Maßgabe im Zuge der Orientierung der Stadtverwaltung zu sehen sind, ein modernes Dienstleistungsunternehmen zu sein.

2) Die Vorschriften sind dem Charakter nach bestehende Regelungen der Oberbürgermeisterin/ des Oberbürgermeisters, des Magistrats bzw. der im Auftrag des Magistrats tätigen Ämter, die als solche von allen Organisationseinheiten (OE) und den in OE tätigen Bediensteten zu beachten sind.

Soweit Gesetze, Verordnungen, Erlasse, Tarifverträge und ortsrechtliche Bestimmungen Regelungen enthalten, die von der GA abweichen, gehen diese als übergeordnetes Recht der GA vor.

3) Die GA dient unter anderem auch dazu, Kosten zu reduzieren und Schäden zu vermeiden. Sollten der Stadt durch Nichtbeachtung von Vorschriften Schäden oder finanzielle Nachteile entstehen, dann können die jeweiligen Verursacher zum Schadenersatz herangezogen werden.

### **003 Geltungsbereich**

Die Bestimmungen der GA gelten für alle Organisationseinheiten der Stadt, für die Eigenbetriebe und für alle Personen, die in einem Dienst- und Beschäftigungsverhältnis mit der Stadt Offenbach stehen, soweit keine besonderen übergeordneten bzw. Sonderanweisungen bestehen. Besondere Anweisungen sind von der Oberbürgermeisterin/ dem Oberbürgermeister nach Prüfung durch das Hauptamt zu genehmigen.

## 01 Gliederung der Stadtverwaltung, besondere Gremien und Funktionen

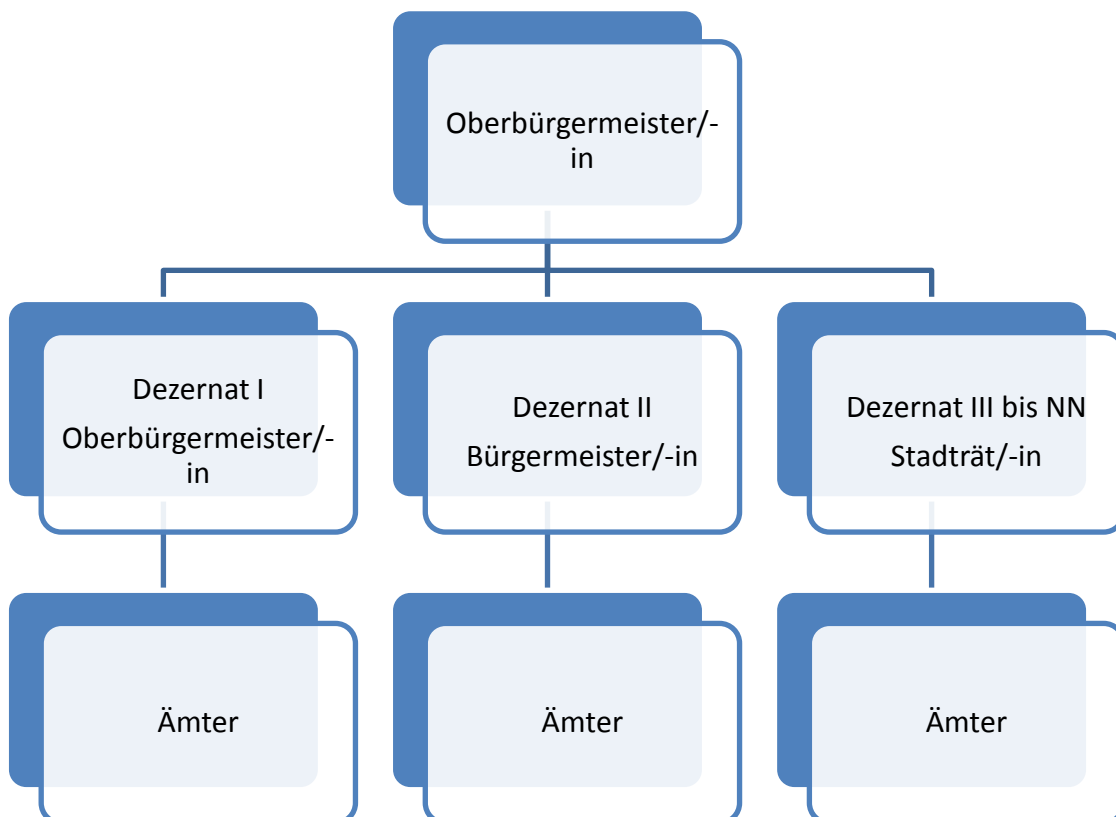
### 010 Aufbauschema der Stadtverwaltung

Die Stadtverwaltung gliedert sich wie folgt:

- Oberbürgermeisterin/Oberbürgermeister
- Dezernate
- Ämter / OE
- Abteilungen
- Teams/Sachgebiete, etc.

Die Verwaltung gliedert sich in Ämter. Die Ämter können in Abteilungen/Sachgebiete/Fachbereiche/Referate/Teams untergliedert werden, sofern dies im Hinblick auf die Aufgaben und die Anzahl der ausgewiesenen Stellen sachgerecht ist.

Aufbauschaubild:



## **011 Organisationsgrundsätze bezüglich Amtsleitungen, stellv. AL, Funktionsbezeichnungen**

Die Funktion der Amtsleitung ist nach entsprechender Beschlussfassung durch den Magistrat durch die zuständige Dezernentin/ den zuständigen Dezernenten zu übertragen. Die Vertretung von Amtsleitungen bestimmt die zuständige Dezernentin/ der zuständige Dezernent im Einvernehmen mit der Oberbürgermeisterin/ dem Oberbürgermeister.

Abteilungsleitungen und Sachgebietsleitungen sind nur bei größeren Ämtern als Führungskräfte einzusetzen. Nach allgemein anerkannten organisatorischen Grundsätzen sollte die Leitungsspanne im Verwaltungsbereich in der Regel nicht mehr als 8 Kräfte betragen. Bei Ämtern mit geringerer Personalstärke ist auf die Bildung von Abteilungen und Sachgebietsleitungen zu verzichten und das Amt zweistufig zu organisieren.

Sachbearbeiterinnen/Sachbearbeiter sind zur unmittelbaren Aufgabenerfüllung einzusetzen. Sie bearbeiten die ihnen im Rahmen der Dienstverteilungspläne zugewiesenen Aufgaben selbständig im Rahmen ihrer Befugnisse bzw. nach den Weisungen ihrer Vorgesetzten.

## **012 Grundsätze der Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung**

- 1) Die Bediensteten haben bei ihrer Tätigkeit nicht nur die Bedürfnisse ihres Arbeitsbereiches, sondern auch die Belange der Gesamtverwaltung zu berücksichtigen. Berührt eine Angelegenheit die Aufgaben anderer Organisationseinheiten oder Arbeitsbereiche, so ist eine rechtzeitige Beteiligung sicherzustellen.
- 2) Betreffen Angelegenheiten die Aufgaben mehrerer Organisationseinheiten, so ist die Organisationseinheit federführend, die hauptsächlich für die Bearbeitung zuständig ist. Ihr sind alle erforderlichen Informationen von den beteiligten Stellen zur Verfügung zu stellen. Außerdem ergeht eine einheitliche Stellungnahme nach außen.
- 3) Vorgesetzte unterrichten die Bediensteten ihres Verantwortungsbereiches über alle Vorgänge, die die Erledigung ihrer Aufgaben berühren. Die Bediensteten unterrichten ihre Vorgesetzten über alle Angelegenheiten, die für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben von Bedeutung sind. Eine Unterrichtspflicht besteht ebenfalls gegenüber anderen Bediensteten, soweit sich die Aufgabengebiete berühren. Ein umfassender Informationsfluss (horizontal und vertikal) ist immer, auch unter Nutzung der elektronischen Kommunikationsmöglichkeiten, sicherzustellen.

## **02 Organisation**

### **020 Allgemeine Organisationsgrundsätze**

(1) Die Stadtverwaltung Offenbach bildet eine Einheit. Sie dient der Allgemeinheit und ist an Recht und Gesetz gebunden.

(2) Die Erledigung aller Angelegenheiten ist so zweckmäßig und wirtschaftlich wie möglich zu organisieren, wobei die Erfordernisse und Ziele den übergeordneten Maßstab bilden.

### **021 Aufgaben- und Verwaltungsgliederung**

Die Aufgabenverteilung und Zuständigkeiten sind übersichtlich zu regeln. Dies erfolgt mit folgenden Organisationsplänen:

- Verwaltungsgliederungsplan
- Dezernatsverteilungsplan
- Dienstverteilungsplan und Organigramm

sowie mit den zweckgebundenen Plänen

- der Haushaltsplan
- der Stellenplan

### **022 Verwaltungsgliederungsplan, Kennziffernverzeichnis**

(1) Der Verwaltungsgliederungsplan stellt den Aufbau der Stadtverwaltung dar (Dezernate, Ämter, ggfs. Abteilungen mit besonderer bzw. amtsähnlicher Aufgabenstellung). Der Verwaltungsgliederungsplan wird vom Hauptamt bearbeitet.

(2) Das Kennziffernverzeichnis weist den im Verwaltungsgliederungsplan aufgeführten Organisationseinheiten eine interne Ordnungsziffer zu. Diese Kennziffer ist wesentliche Ordnungsgrundlage für alle umfassenden Pläne (u. a. den Haushalts- und Stellenplan) sowie ein Ordnungsmerkmal für das Telefonverzeichnis und den internen Schriftverkehr. Für die Vergabe / Änderung von Kennziffern ist das Hauptamt zuständig. Die Fortschreibung/Pflege des Verzeichnisses erfolgt durch das Hauptamt – Organisationsabteilung.

### **023 Dezernatsverteilungsplan**

Der Dezernatsverteilungsplan regelt die Geschäftsbereiche und Vertretungsbefugnisse der Mitglieder des Magistrats und weist die Zuordnung der Ämter / Organisationseinheiten zu den Dezernaten aus. Der Dezernatsverteilungsplan wird vom Hauptamt erstellt und gepflegt.

### **024 Dienstverteilungsplan**

Der Dienstverteilungsplan legt die Arbeitsverteilung innerhalb der Ämter fest. Er besteht aus den Arbeitsplatzbeschreibungen für sämtliche Planstellen und dem Organigramm der betreffenden Organisationseinheiten (OE). Der Dienstverteilungsplan bildet zugleich die Grundlage für den Stellenplan und die Stellenbewertung. Form und Inhalt der Dienstverteilungspläne und Organigramme wird durch Organisationsverfügung der Oberbürgermeisterin/ des Oberbürgermeisters geregelt.



## **025 Projekte**

Ein Projekt ist ein Vorhaben, das im Wesentlichen durch Einmaligkeit der Bedingungen (zeitlich, finanziell, personell) in ihrer Gesamtheit gekennzeichnet ist.

Im Rahmen der Projektarbeit werden die Sachkenntnisse und die Fachkompetenz amts- und dezernatsübergreifend zusammengefasst. Die ansonsten bestehenden Grenzen in der Aufgaben- und Dienstverteilung sowie bestehende Hierarchien werden für die Zeit der Projektarbeit durchbrochen.

Projektgruppen können innerhalb einer OE oder übergreifend gebildet werden. Ziel, Leitung und Dauer des Projektes sowie die Mitglieder und deren Kompetenzen sind in einem Projektauftrag festzulegen.

Ein Projekt oder die Projektarbeit stellt keine Änderung des Dienstverteilungsplanes dar.

## **03 Arbeitsgrundsätze**

### **030 Grundsatz der Nachprüfbarkeit der Verwaltungshandlungen und Verwaltungsakte**

(1) Der Entstehungsgrund der Verwaltungshandlungen und Verwaltungsakte muss aus den Unterlagen ersichtlich sein, damit die Angelegenheit jederzeit durch die aufsichtführenden Stellen und das Revisionsamt zurückverfolgt werden können.

(2) Über die Gesetzmäßigkeit eines Verwaltungsaktes entscheiden die vorgesetzten Stellen, die Aufsichtsbehörden und die Verwaltungsgerichte (Dienstaufsichtsbeschwerde, Widerspruch, Verwaltungsgerichtsklage).

### **031 Grundsatz der Verhältnismäßigkeit**

Die Verwaltung handelt, soweit es im öffentlichen Interesse und aufgrund von Gesetzen notwendig oder wünschenswert ist. Die Auswahl der Mittel erfolgt im Verhältnis zu dem zu erreichenden Zweck. Dies gilt insbesondere, wenn das Tätigwerden im pflichtgemäßen Ermessen der Verwaltung liegt.

Wenn das Tätigwerden im pflichtgemäßen Ermessen der Verwaltung liegt, so hat diese zur Erreichung der legitimen Ziele bzw. öffentlichen Interessen die Mittel und Maßnahmen anzuwenden, die geeignet, erforderlich und angemessen sind.

### **032 Grundsatz der Einheit der Verwaltung**

(1) Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handeln als Teil der Behörde *Stadt Offenbach*. Es wird stets darauf geachtet, dass die Einheit der Verwaltung gewahrt bleibt. Das bedeutet, dass nach außen (im Schriftverkehr, bei mündlichen Verhandlungen und Auskünften) ein einheitlicher Standpunkt vertreten wird.

(2) Um einheitliche und ausgewogene Entscheidungen der Verwaltung zu sichern, ist eine enge Zusammenarbeit auf und zwischen allen Funktionsebenen notwendig. Eine besondere Stellung genießt hier der Magistrat, der immer beteiligt wird, bevor Vorlagen in die Stadtverordnetenversammlung eingebracht werden.

(3) Die Einheit der Stadtverwaltung Offenbach spiegelt sich auch im visuellen Erscheinungsbild wieder. Die Stadtverwaltung Offenbach muss unzweifelhaft als Absenderin von Schriftstücken und Herausgeberin von Publikationen erkennbar sein.

### **033 Grundsatz der Einheitlichkeit innerhalb der Verwaltung**

Bei der Geschäftsführung ist der Grundsatz der Einheitlichkeit zu beachten. Nicht einheitliche Entscheidungen erwecken den Eindruck behördlicher Willkür und widersprechen dem Gleichheitsgrundsatz.

### **034 Grundsatz der Wirtschaftlichkeit, Effizienz**

Die öffentliche Verwaltung finanziert sich im Wesentlichen durch Abgaben, wie beispielsweise Steuern. Deshalb muss es das Hauptziel aller Kräfte sein, im Rahmen ihrer Aufgabenstellung mit diesen Geldern sparsam umzugehen und mit geringsten persönlichen und sachlichen Mitteln ein Höchstmaß an Wirtschaftlichkeit zu erreichen (effizientes Arbeitsverhalten). Es ist stets zu beachten, dass das Verhältnis vom Nutzen zu dem Aufwand mit dem der Nutzen erzielt wird, angemessen ist.

### **035 Allgemeine Arbeitsregeln**

Das Verwaltungshandeln wird einfach, kostengünstig, zügig, zweckmäßig und damit insgesamt kundeninnen- und kundenorientiert durchgeführt.

So wird im Interesse einer rationellen Erledigung der anfallenden Verwaltungsaufgaben jeweils geprüft, ob eine mündliche, telefonische oder elektronisch gestützte Erledigung der Angelegenheit möglich und zulässig ist.

### **036 Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit (Leitlinien)**

Die Verwaltung muss ihre Aufgaben gemeinwohlorientiert, rechtsstaatlich und wirtschaftlich erfüllen. Sie soll dabei, soweit es möglich ist, die Bedürfnisse und Belange derer, die eine Leistung der Verwaltung benötigen oder von ihr in Anspruch nehmen, gerecht werden. Reibungslose, kollegiale Zusammenarbeit und überzeugende Führung können erheblich dazu beitragen, diese Ziele zu verwirklichen.

Zwischen dem Magistrat und dem Gesamtpersonalrat wurden hierzu die Leitlinien vom 04.06.1997 entwickelt, die in der Sonderausgabe OF-intakt Nr. 07/97 veröffentlicht wurden.

### **037 Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz**

Alle städt. Bediensteten unterliegen der rechtlichen Verpflichtung, ihnen anvertraute bzw. im Dienst erlangte Daten und Informationen, nicht an Dritte weiterzugeben (**Amtsgeheimnis**).

Die **Verschwiegenheitspflicht** geht umfänglich über den zu wahren Schutz personenbezogener Informationen nach dem Datenschutzgesetz hinaus und umfasst grundsätzlich jede Form vertraulicher Information im Innen- und Außenverhältnis. Die besonderen gesetzlichen Vorgaben, wie zum Beispiel im Sozialbereich, sind zu beachten.

## **04 Kundinnen Orientierung, „Servicestelle Kommune“**

### **040 Bürgernähe, Bürgerinnenorientierung**

Die Stadtverwaltung versteht sich als ein modernes Dienstleistungsunternehmen. Bürgerinnen und Bürger sind die Kunden der Verwaltung, die Qualität und Effizienz verlangen dürfen.

Die Stadtverwaltung muss sich an den Bedürfnissen und Ansprüchen ihrer Kundinnen und Kunden orientieren. Wesentliche Aspekte der Bürgerorientierung sind freundliche, motivierte und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, schnelle und kompetente Bearbeitung der Anliegen, kurze Wartezeiten und kundenfreundliche Öffnungszeiten sowie zeitliche bereitgestellte Zugänge zur Verwaltung (E-Government).

### **041 Auskünfte**

Die Beantwortung von Anfragen von Presse, Funk und Fernsehen oder allgemein Dritte ist Bediensteten grundsätzlich untersagt. Es dürfen den öffentlichen Medien gegenüber weder Erklärungen abgegeben noch Auskünfte in Verwaltungsangelegenheiten erteilt werden.