

1.3. Leitbild der Bürgerämter Nord, Ost und Süd

Wir sehen unsere Arbeit als Dienst am und für den Bürger. Bürger sind für uns nicht Bittsteller, sondern Kunden. Ihren Interessen und Anliegen gerecht zu werden, ist unser Ziel.

Wir betrachten uns dabei als Vertreter einer Stadtverwaltung, die sich als Dienstleister aufgeschlossen, flexibel und kundenorientiert präsentiert.

Gerade als Bürgerämter stehen wir in engem Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern. Wir wissen, dass die Zufriedenheit unserer Kunden das Bild der Stadtverwaltung in der Bürgerschaft deutlich beeinflusst und arbeiten mit an einem positiven Image der Stadt.

Unser Handeln bewegt sich oft im Spannungsfeld zwischen Kundenwünschen einerseits und rechtlichen Vorgaben andererseits. Wo dabei Spielräume bestehen, sind wir immer bestrebt, den Erwartungen unserer Kunden zu entsprechen. Wo aus übergeordneten Gesichtspunkten heraus Kundenvorstellungen nicht erfüllt werden können, machen wir unsere Entscheidungen transparent und erwecken Verständnis.

Oft spontane Entwicklungen in den verschiedenen Arbeitsgebieten sowie Veränderungen der Aufgaben und der Arbeitsmittel verlangen von allen permanente Weiterentwicklung und Anpassung. Wir wollen unseren Beitrag dazu leisten, dass unser Amt den daraus erwachsenden Anforderungen gerecht wird.

Wichtige Anliegen sind uns

- Beachtung und Vermittlung von gesamtstädtischen Zielen und Interessen
- bürgernahe und kundenorientierte Aufgabenerfüllung
- fachliche und soziale Kompetenz
- Qualität und Effizienz unserer Arbeit
- wirtschaftliches und verantwortliches Handeln
- kollegialer Umgang untereinander, Hilfsbereitschaft und Teamgeist
- zeitgemäße Gestaltung und Ausstattung unserer Arbeitsplätze
- umweltverträglicher Umgang mit Ressourcen

Dazu wollen wir

- uns ständig informieren und qualifizieren, auch mit Blick über den eigenen Kompetenzbereich hinaus;
- Anregungen und Wünsche unserer Kundschaft ernst nehmen und auch von uns aus Bedürfnisse und Erwartungen erkennen und sie – wo immer möglich – erfüllen;
- hilfsbereit, fair, offen miteinander umgehen und im Sinne einer Mitverantwortung zur Aufgabenerfüllung des gesamten Amtes beitragen.