

Bericht Nr. 2059 zum Leistungsauftrag für die Produktgruppen der Zentralen Dienste für die Jahre 2012 bis 2014

Dem Bürgergemeinderat zugestellt am 9. Juni 2011

1. Ausgangslage

Mit Beschluss vom 16. September 2008 hat der Bürgergemeinderat den Leistungsaufträgen der Produktgruppen „Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation (PG I)“ und „Dienstleistungen für die Bürgerschaft (PGII)“ der Zentralen Dienste mit Globalbudgets für die Jahre 2009 bis 2011 zugestimmt. Heute gilt es nun, die Erneuerung dieser Beschlüsse für die Jahre 2012 bis 2014 ins Auge zu fassen.

Zum Zeitpunkt der Ausfertigung des vorliegenden Berichts konnte auf eine über fünfjährige Erfahrung mit den neuen Führungsinstrumenten zurückgegriffen werden. Nachdem im 2008 die Produktgruppen der Zentralen Dienste 2006 bis 2008 nach einer ersten zweieinhalbjährigen Erfahrungsphase eingehend überarbeitet worden waren, hat der Bürgergemeinderat am 16. September 2008 die überarbeiteten Produktgruppen für die Laufzeit 2009 bis 2011 verabschiedet.

2. Inhaltliche Schwerpunkte der Produktgruppen 2012 bis 2014

a) Generell

Die bestehende Struktur mit zwei Produktgruppen für die Zentralen Dienste hat sich bewährt. Diese Struktur ermöglicht eine sachlich sinnvoll aufgeteilte, konsequente Steuerung dieses Betriebs. Die Erfahrungen der letzten drei Jahre haben weiter gezeigt, dass sich auch inhaltlich keine grundlegenden Änderungen aufdrängen, sondern die Produktgruppen 2009 bis 2011 entsprechen im Grundsatz nach wie vor dem Aufgabenfeld der Zentralen Dienste; die damals im Jahr 2008 präzisierten Aufgabenbeschreibungen sind mit einer kleinen Ausnahme – künftig soll auf die Führung des Bürgerbuchs verzichtet werden – nach wie vor zutreffend. Ebenfalls hat die damals beschlossene neue Struktur der Darstellung des Globalbudgets die gewünschte Transparenz der finanziellen Situation und vor allem der Finanzströme zwischen den Produktgruppen gebracht; die damals überarbeiteten Ziele, Indikatoren und Soll-Werte sind nach wie vor zutreffend, aussagekräftig und messbar.

Die Dauer der neuen Leistungsaufträge soll wieder drei Jahre betragen, wenngleich aus betrieblicher Sicht eine längere Dauer zu bevorzugen wäre. So ist gewährleistet, dass die Leistungsaufträge pro Legislatur zweimal der parlamentarischen Beratung unterliegen.

b) Zu den einzelnen Produktgruppen

Die Produktgruppe „**Dienstleistungen zu Gunsten der Gesamtorganisation**“ bleibt unverändert; einzig das Globalbudget verändert sich volumenmässig.

Bei der Produktegruppe „**Dienstleistungen für die Bürgerschaft**“ soll künftig auf das Führen des Bürgerbuchs verzichtet werden.¹ Im Übrigen bleibt auch diese Produktegruppe unverändert. Angesichts des Verzichts auf die Weiterführung des Bürgerbuchs sowie unter Berücksichtigung der Tatsache, dass im Bereich der Einbürgerungen mittelfristig tendenziell von sinkenden Gesuchsszahlen auszugehen ist, hat sich das Globalbudget volumenmässig nach unten verändert. Es bleibt jedoch das erklärte Ziel, diese Aufgabe künftig weiterhin kostendeckend zu erfüllen.

3. Antrag

Gemäss vorstehenden Ausführungen beantragt der Bürgerrat dem Bürgergemeinderat, folgende **Beschlüsse** zu fassen:

- ://:
1. Dem Leistungsauftrag der Produktegruppe „Dienstleistungen zu Gunsten der Gesamtorganisation“ mit Globalbudget 2012 bis 2014 der Zentralen Dienste wird in der Form, wie vom Bürgerrat vorgelegt, zugestimmt.
 2. Dem Leistungsauftrag der Produktegruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“ mit Globalbudget 2012 bis 2014 der Zentralen Dienste wird in der Form, wie vom Bürgerrat vorgelegt, zugestimmt.
 3. Diese Beschlüsse sind zu publizieren; sie unterliegen dem Referendum.

Namens des Bürgerrates

Der Präsident:
Patrick Hafner

Der Bürgerratsschreiber:
Daniel Müller

12.4.2011

¹ Das Bürgerbuch war ursprünglich eine Abschrift bzw. ein Doppel des früher beim Zivilstandamt geführten Familienregisters, welches vor allem für die Ausstellung der Heimatscheine notwendig war. Vor einigen Jahren (2005) wurde anstelle der bisherigen Zivilstandsregister (Familien-, Geburts-, Anerkennungs-, Ehe- und Todesregister) schweizweit neu das umfassende Informatisierte Standesregister (Infostar) eingeführt. Damit wurde die Führung der Zivilstandsregister informatisiert und gesamtschweizerisch vernetzt und die traditionellen, in den Zivilstandsämtern geführten Einzelregister über Geburt, Ehe, Tod und Kindes Anerkennungen, kantonale Datenbanken sowie die Familienregister an den Heimorten wurden sukzessive ersetzt und Mehrfacherfassungen gleicher Daten am Ort des Zivilstandsereignisses und an den (unter Umständen mehreren) Heimorten beseitigt. Die Heimatscheinausstellungskompetenz ging in diesem Zug an das Zivilstandamt über. Das daneben in den Zentralen Dienste geführte Bürgerbuch ist aufgrund dieser Entwicklung somit zu einem verzichtbaren, redundanten, nicht aktuellen und zudem nicht verbindlichen Doppel geworden, welches keine Informationen beinhaltet, die nicht auch im Infostar vorhanden wären. Da den Bürgergemeinden gemäss § 12 der kantonalen Zivilstandsverordnung zudem das Recht zusteht, auf Verlangen Bürgerlisten betreffend ihrer Gemeindebürgerinnen und Gemeindebürgern zu erhalten, kann auf die Weiterführung eines Bürgerbuchs ohne weiteres verzichtet werden.

- Beilagen:
1. Anhang: Finanzen Zentrale Dienste: Rechnungen 2006 bis 2010, Budget 2011 und Globalbudget 2012-2014
 2. Produktgruppen mit Globalbudgets 2012 bis 2014
 3. Zur Information Produktgruppen „alt“ 2009-2011 gemäss Beschluss des Bürgergemeinderates vom 16. September 2008

Anhang

Finanzen Zentrale Dienste: Rechnungen 2006 bis 2010, Budget 2011 und Globalbudget 2012-2014

I. Produktgruppenplan und maximal zulässiger Finanzfluss

Produkte- gruppen	Max CHF 100'000	
	Dienstleistungen zugunsten der Gesamt- organisation (PG I)	Dienstleistungen für die Bürgerschaft (PG II)

Die Neuverabschiedung der Produktgruppen der Zentralen Dienste für die Laufzeit 2012-2014 bietet Gelegenheit, die bisherige Entwicklung sowie die künftigen Erwartungen der Finanzen der Zentralen Dienste seit der Einführung der Neuordnung der Strukturen und der Führung in der Bürgergemeinde per 1. Januar 2006 auf der Basis Gesamtbetrieb und Produktgruppen zusammengefasst darzustellen und etwas näher zu betrachten:

II. Gesamtergebnisse Zentrale Dienste

	Aufwand	Ertrag	Ergebnis
2006	6'074'600	6'250'772	176'172
2007	6'054'629	6'161'082	106'453
2008	6'365'346	6'441'644	76'298
2009	7'249'797	7'306'726	56'929
2010	6'736'253	6'832'871	96'618
<i>Budget 2011</i>	<i>6'351'450</i>	<i>6'382'400</i>	<i>31'950</i>
<i>Globalbudget 2012-14</i>	<i>6'550'000</i>	<i>6'550'000</i>	<i>0</i>

III. Ergebnisse Produktgruppen

	Produktgruppe I			Produktgruppe II		
	Aufwand	Ertrag	Ergebnis	Aufwand	Ertrag	Ergebnis
2006	5'235'191	5'324'979	89'788	839'409	925'793	86'384
2007	5'315'104	5'349'023	33'919	739'526	812'059	72'533
2008	5'742'375	5'818'184	76'299	622'971	622'971	0
2009	6'682'514	6'739'443	56'929	651'726	651'726	0
2010	6'074'093	6'199'139	125'046	662'160	633'733	- 28'427
<i>Budget 2011</i>	<i>5'767'627</i>	<i>5'790'198</i>	<i>22'571</i>	<i>583'824</i>	<i>593'202</i>	<i>9'378</i>
<i>Globalbudget 2012-14</i>	<i>6'000'000</i>	<i>6'000'000</i>	<i>0</i>	<i>550'000</i>	<i>550'000</i>	<i>0</i>

IV. Kommentar

Die Entwicklung der Finanzen der Zentralen Dienste seit der Einführung der Neuordnung der Strukturen und der Führung in der Bürgergemeinde per 1. Januar 2006 kann nicht auf einen Nenner gebracht werden, da die Ursachen der Veränderungen in jedem Jahr zum einen sehr vielschichtig und zum anderen auch sehr unterschiedlich waren – jedes Jahr ist geprägt von eigenen Besonderheiten, die nicht für mehrere Jahre allgemeingültig sind; als illustrierendes Beispiel mögen die Zusatzaufwendungen für den Strategieprozess vor allem während des Jahres 2009 dienen. Im Sinne der grossen Leitlinien kann seit 2006 jedoch für mehrere Jahre bzw. gesamthaft gültig immerhin so viel festgehalten werden:

- Der kontinuierliche Anstieg des Umsatzes ist im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass
 - erstens die liquiden Mittel konsequent in Vermögenswerte (v.a. Neuanschaffungen und Unterhalt von Liegenschaften) investiert worden sind, um die Ertragskraft des Vermögens langfristig zu gewährleisten, und
 - zweitens im Forstbetrieb das Angebot sowohl hinsichtlich Breite wie Vielfalt (um zusätzliche Deckungsbeiträge zu erwirtschaften, so dass längerfristig ein möglichst kleiner Aufwandüberschuss resultiert) gesteigert werden konnte, was zu einer sukzessiven Umsatzzunahme führte - lag der Umsatz im Jahre 2006 noch bei ca. CHF 838'000 so steigerte sich dieser kontinuierlich auf rund CHF 1'222'000 im 2010.
- Die tendenzielle bzw. vorübergehende Abnahme des Gewinns ist nicht auf eine allgemein negative Tendenz sondern in erster Linie darauf zurückzuführen, dass seit 2006 die notwendigen Erneuerungs- und Unterhaltsarbeiten bei den Liegenschaften im Finanzvermögen wie auch im Stadthaus seit 2006 konsequent geplant und umgesetzt werden. Dies aufgrund des Bekenntnisses, den Wert der Liegenschaften und damit deren Ertragskraft auf lange Sicht zu erhalten, und damit auf dem Markt als faire Vermieterin in Erscheinung zu treten, die ihre Mietobjekte bewusst gut unterhält und zu attraktiven Konditionen anbietet.
- Das Jahr 2009 ist umsatz- bzw. volumenmässig ein Ausreisser, weil in diesem Jahr aufgrund des Verkaufs einer Liegenschaft im Finanzvermögen ein ausserordentlicher Ertrag und damit verbunden eine gleich hohe ausserordentliche Zuwendung an die ordentliche Reserve von knapp CHF 800'000 zu verzeichnen waren.
- Die Budgetzahlen 2011 wurden im Sommer 2010 auf der Beurteilung der Gegebenheiten zum damaligen Zeitpunkt, die heute bereits wieder etwas überholt sind, erstellt und sind zudem geprägt von einer gewissen, im Budgetprozess allgemein üblichen Zurückhaltung und (Budget-) Vorsicht, da es nicht möglich ist, alle die Zukunft prägenden ausserordentlichen Umstände im Voraus zu kennen und finanziell einzukalkulieren.
- Die Budgetzahlen 2012 bis 2014 sind aufgrund der Tatsache, dass diese bis zu dreieinhalb Jahre im Voraus festgelegt werden müssen, per definitionem ungenau und können letztlich nur den Versuch einer Annäherung an die künftige Wirklichkeit darstellen, welche auf der Basis der bisherigen Erkenntnisse, Fakten und Finanzkennzahlen sowie einer Abschätzung der Entwicklungen der Zukunft erstellt werden. Auch hier wurde aufgrund der Ungewissheit, was die Zukunft tatsächlich bringt, mit einer gewissen Zurückhaltung und (Budget-) Vorsicht gearbeitet. Daraus erklärt sich auch, dass als Ergebnis jeweils 0 ausgewiesen wird, da es das unzweifelhafte

Hauptziel ist, kostendeckend zu wirtschaften, wobei durchaus angestrebt wird, einen Gewinn auf der Höhe der Vorjahre zu erzielen. Einen Gewinn im Voraus für das dreijährige Globalbudget im Zuge der Verabschiedung der Produktgruppen als verbindliche Ziel- und Messgrösse festzulegen, kann jedoch aufgrund der Ungewissheit der Zukunft insbesondere bei Berücksichtigung der bis zu über dreijährigen Vorausplanungszeit bei verantwortungsvoller Planung nicht als verbindlich zu erreichendes Ziel definiert werden.

- Zur Produktgruppe II ist im Besonderen festzuhalten, dass
 - die ausgewiesenen Ergebnisse nur erreicht wurden, weil aus der Produktgruppe I in den Jahren 2008 bis 2010 insgesamt an die Produktgruppe II, in welcher jedoch nicht nur die Einbürgerungen sondern sämtliche Leistungen für die Bürgerschaft (wie bspw. die Besuche der 100-jährigen Bürgerinnen und Bürger) enthalten sind, CHF 209'953 zugesteuert worden sind. Zudem wurden die in den Jahren 2006 und 2007 gebildeten Schwankungsreserven in der Höhe von ca. CHF 150'000 in den Jahren 2009 und 2010 benötigt und vollumfänglich abgebaut.
 - die Anzahl der behandelten Gesuche stetig abgenommen hat und der durchschnittliche Aufwand pro Gesuch sowie die zusätzlich geforderten Angebote für die Gesuchstellenden sukzessive zugenommen haben.
 - die Kalkulation der Erträge aus Gebühreneinnahmen für Einbürgerungsgesuche im Vorfeld nahezu unmöglich ist, weil die Anzahl der künftig eingehenden Gesuche von verschiedenen, im Wesentlichen nicht beeinflussbaren Faktoren abhängig ist, so dass Aussagen dazu letztlich erst im Nachhinein verbindlich möglich sind. Insofern ist die Finanzplanung schwierig und für die Jahre ab 2012 von der Annahme geprägt, dass sich der Gesuchsrückgang tendenziell noch etwas fortsetzen wird, und dass der durchschnittliche Aufwand pro Gesuch voraussichtlich hoch bleibt, dass aber angesichts der vom Bürgerrat vollzogenen Anhebung der Gebühren kostendeckend gearbeitet werden kann.
 - Es ist das Ziel, bei besserem Ergebnis bis zu einem gewissen Mass wieder Schwankungsreserven zu bilden, da mit Veränderungen bei der Gesuchszahl gerechnet werden muss und ein alljährliches Verändern der Gebühren keine taugliche Lösung sein kann, zumal die „richtige“ Gebührenhöhe erst im Nachhinein – d.h. wenn die jährlich behandelte Anzahl Gesuche und der damit verbundene Aufwand feststeht – festgestellt werden kann. Die Einbürgerungstätigkeit und damit die Basis für die Gebührenhöhe ist zudem auch kein kurzfristiges Geschäft, sondern beruht auf einer für mehrere Jahre ausgerichteten Planung und ist zudem, wie gerade die Entwicklung in den Jahren 2006 bis 2010 bewiesen hat, nicht unerheblichen Schwankungen unterworfen.

Zentrale Dienste
Aufgabenbeschreibung – Definition der Produktgruppen

Beschreibung des Angebots

Unternehmen	Zentrale Dienste		
Produktgruppe	Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation (PG I)		
Beschreibung des Angebots	<p>Die politischen Organe führen die Bürgergemeinde; dabei werden sie von den Zentralen Diensten als Stabsstelle unterstützt.</p> <p>Die Zentralen Dienste erbringen die für die Unterstützung der Führung des Gesamtunternehmens notwendigen Dienstleistungen, erstellen im Auftrag der politischen Organe die für die Entscheidungsfindung erforderlichen Grundlagen und stellen die für die Aufgabenerfüllung der politischen Organe notwendige Infrastruktur bereit. Sie erbringen für die einzelnen Institutionen bzw. die CMS zentrale Dienstleistungen.</p> <p>Die Zentralen Dienste bewirtschaften das ihnen zugeordnete Vermögen inklusive der Waldungen. Sie führen einen eigenen Forstbetrieb. Sie sorgen durch eine geeignete Anlage des Vermögens sowie durch andere Erträge für die Finanzierung dieser Leistungen. Sie besorgen die für die Verwaltung von Stiftungen und Fonds, welche der Bürgergemeinde zugeordnet sind, notwendigen Geschäfte sowie die für die Wahrnehmung der Aufsicht erforderlichen Obliegenheiten.</p> <p>Es können weitere in die Angebotspalette passende Aufgaben übernommen bzw. Dienstleistungen angeboten werden, sofern das Globalbudget eingehalten wird.</p>		
Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgergemeinderat • Bürgerrat • Institutionen / Christoph Merian Stiftung • Stiftungsrätinnen und –räte / Destinatäre 		
Politische Zielsetzungen	Die Zentralen Dienste erbringen als zentrale Stabsstelle qualitativ hochstehende Leistungen, gewährleisten das Funktionieren der Unternehmensführung, stellen den Informationsfluss sicher, sorgen für die Einhaltung der demokratischen Regeln und präsentieren die Gemeinde nach aussen.		
Betriebliche Zielsetzungen	Ziel	Indikatoren	SOLL-Werte
	Die Kundinnen und Kunden sind mit den Dienstleistungen der Zentralen Dienste zufrieden	<p>Erhebungen der Aufsichtskommission im Rahmen des Jahresberichts</p> <p>Feedback der Kundinnen und Kunden</p>	<p>Positive Beurteilung durch die Aufsichtskommission anlässlich der jährlichen Aussprache oder in der Berichterstattung an das Parlament.</p> <p>Schriftliche Reklamationen werden vom zuständigen Leitungsausschuss behandelt; keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen</p> <p>Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen wer-</p>

			den schriftlich beantwortet
	Die Zentralen Dienste sorgen durch eine ausgewogene und weitsichtige Finanzpolitik dafür, dass stets ausreichend Mittel zur ordnungsgemässen Erfüllung der anfallenden Aufgaben vorhanden sind	Ausgeglichene Rechnung nach Abfluss von jährlich bis maximal CHF 100'000 zur Finanzierung der Produktegruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“	>=0
	Zufriedenheit beim Personal	Kündigungsbedingte Fluktuationsrate Jährliches MAG	<10% p.a. Überwiegend positives Feedback der Mitarbeitenden
Dauer	2012 bis 2014 (3 Jahre)		

Globalbudget ²				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Abfluss zur Finanzierung	Ergebnis
6'000'000	6'100'000	100'000	100'000*	0

* Abfluss zur Finanzierung der Produktegruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“

→ *Beschluss des Bürgergemeinderates vom*

² Die Zahlen sind auf der Basis eines Jahres ausgewiesen und bleiben – angepasst an die zu erwartende wirtschaftliche Situation – für die Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags voraussichtlich gleich. Der auf der Basis eines Jahres ausgewiesene Nettokredit wird während der Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags nicht überschritten.

Zentrale Dienste
Aufgabenbeschreibung – Definition der Produktgruppen

Beschreibung des Angebots

Unternehmen	Zentrale Dienste		
Produktgruppe	Dienstleistungen für die Bürgerschaft (PG II)		
Beschreibung des Angebots	<p>Die Zentralen Dienste sorgen für einen reibungslosen und speditiven Ablauf der Einbürgerungsgesuche, bieten weitere Produkte zur Förderung der Einbürgerungen und Integration an und erbringen weitere Dienstleistungen für die Bürgerschaft sowie für die Einwohnerinnen und Einwohner. Sie erbringen Aufgaben zu Gunsten der Oberaufsicht über die Zünfte und Gesellschaften der Stadt Basel und setzen sich für eine gute Zusammenarbeit mit diesen ein.</p> <p>Es können weitere in die Angebotspalette passende Aufgaben übernommen bzw. Dienstleistungen angeboten werden, sofern das Globalbudget eingehalten wird.</p>		
Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgergemeinderat und Bürgerrat • Einbürgerungskommission • Gesuchsteller und Gesuchstellerinnen von Einbürgerungen • Bürgerinnen und Bürger / Einwohnerinnen und Einwohner • Zünfte und Gesellschaften der Stadt Basel 		
Betriebliche Zielsetzungen	Ziel	Indikatoren	SOLL-Werte
	Die Kundinnen und Kunden sind mit den Dienstleistungen der Zentralen Dienste zufrieden	Feedback der Kundinnen und Kunden	Keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen werden schriftlich beantwortet
	Die Bürgerrechtsbewerber sind mit der ordnungsgemässen Verfahrensabwicklung zufrieden	Umfrage über den Zufriedenheitsgrad der Leistungsempfängerinnen und – empfänger während der Laufzeit der Produktgruppe Durchlaufzeit der Gesuche	>90% der Befragten beurteilen die Leistungen positiv Zwischen Eingang und Prüfung durch das zuständige Organ bei der Bürgergemeinde liegen bei ordentlicher Erledigung maximal 6 Monate für Ausländerinnen und Ausländer und maximal 3 Monate für Schweizerinnen und Schweizer

	Die Einbürgerungskommission ist mit der Unterstützung durch die Zentralen Dienste bei der Erfüllung ihrer Aufgabe zufrieden	Feedback der Einbürgerungskommission	Einbürgerungskommission beurteilt die Unterstützung durch die Zentralen Dienste positiv. Kritik und Anregungen werden ernst genommen
	Mit dem erwirtschafteten Ertrag finanzieren die Zentralen Dienste diese Produktegruppe weitgehend selbst	Ausgeglichene Rechnung nach Zuschuss aus dem Vermögensertrag von maximal CHF 100'000 pro Jahr	>= 0
Dauer	2012 bis 2014 (3 Jahre)		

Globalbudget ³				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Zufluss zur Finanzierung	Ergebnis
550'000	450'000	- 100'000	100'000*	0

* Zufluss zur Finanzierung aus der Produktegruppe „Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation“

→ Beschluss des Bürgergemeinderates vom

³ Die Zahlen sind auf der Basis eines Jahres ausgewiesen und bleiben – angepasst an die zu erwartende wirtschaftliche Situation – für die Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags voraussichtlich gleich. Der auf der Basis eines Jahres ausgewiesene Nettokredit wird während der Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags nicht überschritten.

Zur Information

Produktgruppen „alt“ 2009-2011

gemäss Beschluss des Bürgergemeinderates vom 16. September 2008

Zentrale Dienste
Aufgabenbeschreibung – Definition der Produktgruppen

Beschreibung des Angebots

Unternehmen	Zentrale Dienste		
Produktgruppe	Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation (PG I)		
Beschreibung des Angebots	<p>Die politischen Organe führen die Bürgergemeinde; dabei werden sie von den Zentralen Diensten als Stabsstelle unterstützt.</p> <p>Die Zentralen Dienste erbringen die für die Unterstützung der Führung des Gesamtunternehmens notwendigen Dienstleistungen, erstellen im Auftrag der politischen Organe die für die Entscheidungsfindung erforderlichen Grundlagen und stellen die für die Aufgabenerfüllung der politischen Organe notwendige Infrastruktur bereit. Sie erbringen für die einzelnen Institutionen bzw. die CMS zentrale Dienstleistungen.</p> <p>Die Zentralen Dienste bewirtschaften das ihnen zugeordnete Vermögen inklusive der Waldungen. Sie führen einen eigenen Forstbetrieb. Sie sorgen durch eine geeignete Anlage des Vermögens sowie durch andere Erträge für die Finanzierung dieser Leistungen. Sie besorgen die für die Verwaltung von Stiftungen und Fonds, welche der Bürgergemeinde zugeordnet sind, notwendigen Geschäfte sowie die für die Wahrnehmung der Aufsicht erforderlichen Obliegenheiten.</p> <p>Es können weitere in die Angebotspalette passende Aufgaben übernommen bzw. Dienstleistungen angeboten werden, sofern das Globalbudget eingehalten wird.</p>		
Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgergemeinderat • Bürgerrat • Institutionen / Christoph Merian Stiftung • Stiftungsrätinnen und –räte / Destinatäre 		
Politische Zielsetzungen	Die Zentralen Dienste erbringen als zentrale Stabsstelle qualitativ hochstehende Leistungen, gewährleisten das Funktionieren der Unternehmensführung, stellen den Informationsfluss sicher, sorgen für die Einhaltung der demokratischen Regeln und präsentieren die Gemeinde nach aussen.		
Betriebliche Zielsetzungen	Ziel	Indikatoren	SOLL-Werte
	Die Kundinnen und Kunden sind mit den Dienstleistungen der Zentralen Dienste zufrieden	<p>Erhebungen der Aufsichtskommission im Rahmen des Jahresberichts</p> <p>Feedback der Kundinnen und Kunden</p>	<p>Positive Beurteilung durch die Aufsichtskommission anlässlich der jährlichen Aussprache oder in der Berichterstattung an das Parlament.</p> <p>Schriftliche Reklamationen werden vom zuständigen Leitungsausschuss behandelt; keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen</p> <p>Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen wer-</p>

			den schriftlich beantwortet
	Die Zentralen Dienste sorgen durch eine ausgewogene und weitsichtige Finanzpolitik dafür, dass stets ausreichend Mittel zur ordnungsgemässen Erfüllung der anfallenden Aufgaben vorhanden sind	Ausgeglichene Rechnung nach Abfluss von jährlich bis maximal CHF 100'000 zur Finanzierung der Produktegruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“	>=0
	Zufriedenheit beim Personal	Kündigungsbedingte Fluktuationsrate Jährliches MAG	<10% p.a. Überwiegend positives Feedback der Mitarbeitenden
Dauer	2009 bis 2011 (3 Jahre)		

Globalbudget ⁴				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Abfluss zur Finanzierung	Ergebnis
5'450'000	5'550'000	100'000	100'000*	0

* Abfluss zur Finanzierung der Produktegruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“

→ Beschluss des Bürgergemeinderates vom 16. September 2008.

⁴ Die Zahlen sind auf der Basis eines Jahres ausgewiesen und bleiben – angepasst an die zu erwartende wirtschaftliche Situation – für die Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags voraussichtlich gleich. Der auf der Basis eines Jahres ausgewiesene Nettokredit wird während der Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags nicht überschritten.

Zentrale Dienste
Aufgabenbeschreibung – Definition der Produktgruppen

Beschreibung des Angebots

Unternehmen	Zentrale Dienste		
Produktgruppe	Dienstleistungen für die Bürgerschaft (PG II)		
Beschreibung des Angebots	<p>Die Zentralen Dienste sorgen für einen reibungslosen und speditiven Ablauf der Einbürgerungsgesuche, bieten weitere Produkte zur Förderung der Einbürgerungen und Integration an, führen das Bürgerbuch und erbringen weitere Dienstleistungen für die Bürgerschaft sowie für die Einwohnerinnen und Einwohner. Sie erbringen Aufgaben zu Gunsten der Oberaufsicht über die Zünfte und Gesellschaften der Stadt Basel und setzen sich für eine gute Zusammenarbeit mit diesen ein.</p> <p>Es können weitere in die Angebotspalette passende Aufgaben übernommen bzw. Dienstleistungen angeboten werden, sofern das Globalbudget eingehalten wird.</p>		
Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgergemeinderat und Bürgerrat • Einbürgerungskommission • Gesuchsteller und Gesuchstellerinnen von Einbürgerungen • Bürgerinnen und Bürger / Einwohnerinnen und Einwohner • Zünfte und Gesellschaften der Stadt Basel 		
Betriebliche Zielsetzungen	Ziel	Indikatoren	SOLL-Werte
	Die Kundinnen und Kunden sind mit den Dienstleistungen der Zentralen Dienste zufrieden	Feedback der Kundinnen und Kunden	Keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen werden schriftlich beantwortet
	Die Bürgerrechtsbewerber sind mit der ordnungsgemässen Verfahrensabwicklung zufrieden	Umfrage über den Zufriedenheitsgrad der Leistungsempfängerinnen und – empfänger während der Laufzeit der Produktgruppe Durchlaufzeit der Gesuche	>90% der Befragten beurteilen die Leistungen positiv Zwischen Eingang und Prüfung durch das zuständige Organ bei der Bürgergemeinde liegen bei ordentlicher Erledigung maximal 6 Monate für Ausländerinnen und Ausländer und maximal 3 Monate für Schweizerinnen und Schweizer

	Die Einbürgerungskommission ist mit der Unterstützung durch die Zentralen Dienste bei der Erfüllung ihrer Aufgabe zufrieden	Feedback der Einbürgerungskommission	Einbürgerungskommission beurteilt die Unterstützung durch die Zentralen Dienste positiv. Kritik und Anregungen werden ernst genommen
	Mit dem erwirtschafteten Ertrag finanzieren die Zentralen Dienste diese Produktegruppe weitgehend selbst	Ausgeglichene Rechnung nach Zuschuss aus dem Vermögensertrag von maximal CHF 100'000 pro Jahr	>= 0
Dauer	2009 bis 2011 (3 Jahre)		

Globalbudget ⁵				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Zufluss zur Finanzierung	Ergebnis
600'000	500'000	- 100'000	100'000*	0

* Zufluss zur Finanzierung aus der Produktegruppe „Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation“

→ Beschluss des Bürgergemeinderates vom 16. September 2008.

⁵ Die Zahlen sind auf der Basis eines Jahres ausgewiesen und bleiben – angepasst an die zu erwartende wirtschaftliche Situation – für die Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags voraussichtlich gleich. Der auf der Basis eines Jahres ausgewiesene Nettokredit wird während der Dauer des vorliegenden Leistungsauftrags nicht überschritten.