

Bericht Nr. 2095 zum Leistungsauftrag für die Produktgruppen der Zentralen Dienste für die Jahre 2015 bis 2017

Dem Bürgergemeinderat zugestellt am 28. November 2014

1. Ausgangslage

Zum Zeitpunkt der Ausfertigung des vorliegenden Berichts konnte auf eine bereits über achtjährige Erfahrung mit den neuen Führungsinstrumenten zurückgegriffen werden. Nach den ersten beiden dreijährigen Leistungsauftragsperioden für die Zentralen Dienste (2006 bis 2008 und 2009 bis 2011) hat der Bürgergemeinderat mit Beschluss am 21. Juni 2011 dem Leistungsauftrag der Produktgruppen „Dienstleistungen zugunsten der Gesamtorganisation (PG I)“ und „Dienstleistungen für die Bürgerschaft (PG II)“ der Zentralen Dienste mit Globalbudgets für die Jahre 2012 bis 2014 zugestimmt. Heute gilt es nun, die Erneuerung dieser Beschlüsse für die Jahre 2015 bis 2017 ins Auge zu fassen.

2. Inhaltliche Schwerpunkte der Produktgruppen 2015 bis 2017

a) Generell

Die bestehende Struktur mit zwei Produktgruppen für die Zentralen Dienste hat sich bewährt; sie ermöglicht insbesondere eine sachlich sinnvoll aufgeteilte, konsequente Steuerung der Zentralen Dienste. Die Erfahrungen der letzten drei Jahre haben weiter gezeigt, dass sich auch inhaltlich keine grundlegenden Änderungen aufdrängen, sondern die Produktgruppen 2012 bis 2014 entsprechen im Grundsatz nach wie vor dem Aufgabenfeld der Zentralen Dienste; auch sind die Ziele, Indikatoren und Soll-Werte nach wie vor zutreffend, aussagekräftig und messbar. Beide Produktgruppen wurden jedoch einer eingehenden Überprüfung unterzogen und – soweit erforderlich bzw. sinnvoll – punktuell ergänzt, angepasst und optimiert.

Zum Finanzergebnis ist festzuhalten, dass die Zentralen Dienste nach den bisherigen Leistungsaufträgen kostendeckend arbeiten, d.h. mit mindestens einer „schwarzen Null“ abschliessen müssen. Für die nächste Periode von 2015 bis 2017 wird indes davon ausgegangen, dass die Zentralen Dienste einen Ertragsüberschuss von CHF 100'000 pro Jahr erwirtschaften können. Diese Annahme stützt sich im Wesentlichen auf die Tatsache, dass in den letzten drei Jahren (2011 bis 2013) jeweils deutlich positive Finanzergebnisse (siehe Anhang) erzielt werden konnten, welche aus folgenden Gründen nachhaltig sein dürften:

- Die sorgsame Bewirtschaftung, Pflege und Weiterentwicklung des Liegenschaftsportefeuilles hat dazu geführt, dass die Auslastung der Liegenschaften im Finanzvermögen seit einigen Jahren mit über 99% konstant sehr hoch liegt.
- Mit der in den letzten Jahren konsequent verfolgten Strategie, nach Möglichkeit interessante Liegenschaften im Finanzvermögen zu erwerben, ist die Ertrags- und Gewinnsituation nachhaltig verbessert und gefestigt worden.
- Derzeit fallen äusserst tiefe Fremdkapitalzinsen an, was angesichts der Zinsfestschreibungsdauer während der nächsten Leistungsauftragsperiode fortdauern wird.

- Durch die Realisierung der angestrebten Auftragszunahme und aufgrund eines effizienteren Einsatzes der Ressourcen (v.a. Personal und Infrastruktur) wurde der Aufwandüberschuss des Forstbetriebs deutlich und voraussichtlich ebenfalls nachhaltig reduziert.

Diese Entwicklung hin zu einer gefestigten Ertragssituation dürfte in der Tendenz nachhaltig sein; sie ist zudem für die langfristige Sicherung der finanziellen Eigenständigkeit der Zentralen Dienste sehr zu begrüßen. Dieser angestrebte jährliche Ertragsüberschuss von CHF 100'000, welcher angesichts des Finanzvolumens eine Umsatzrendite von rund 1,4% darstellt, soll dem Eigenkapital zugewiesen werden mit dem Ziel, die Ertragskraft langfristig zu erhalten und der fortschreitenden Geldentwertung zu begegnen.

In diesem Zusammenhang ist zur Vermeidung von Missverständnissen darauf hinzuweisen, dass dieser geplante Ertragsüberschuss nicht im Bereich der Einbürgerungen entsteht – dort wird nach wie vor von einer „lediglich“ kostendeckenden Situation ausgegangen. Für die Einzelheiten kann hierzu auf den Anhang verwiesen werden.

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 materiell im Wesentlichen unverändert; ein Novum stellt aber die bereits erwähnte Zielgrösse dar, nach der als verbindliche Richtgrösse erstmals die Erwirtschaftung eines Ertragsüberschusses von CHF 100'000 pro Jahr festgelegt wird.

Bei der Produktgruppe „**Dienstleistungen für die Bürgerschaft**“ werden mit Ausnahme untergeordneter Präzisierungen und Verbesserungen keine wesentlichen Veränderungen vorgenommen. Das Globalbudget hat sich gerade auch angesichts stabilisierter Gesuchszahlen im Bereich der Einbürgerungen volumenmässig etwas erhöht. Dabei bleibt es das erklärte Ziel, diese Aufgabe nach einem allfälligen Zuschuss aus dem Vermögensertrag von maximal CHF 100'000 pro Jahr auch künftig kostendeckend zu erfüllen.

3. Antrag

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

- ://:
1. Dem Leistungsauftrag und den Globalbudgets 2015 – 2017 der Produktgruppen „Dienstleistungen zu Gunsten der Gesamtorganisation“ und „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“ der Zentralen Dienste wird in der Form, wie vom Bürgerrat vorgelegt, zugestimmt.
 2. Dieser Beschluss ist zu publizieren; er unterliegt dem Referendum.

Namens des Bürgerrates

Die Präsidentin:
Gabiella Matefi

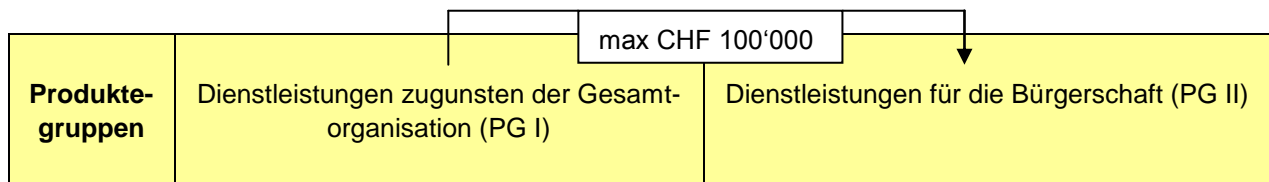
Der Bürgerratsschreiber:
Daniel Müller

1. Juli 2014

- Beilagen:
1. Anhang: Finanzen Zentrale Dienste; Rechnungen 2006 bis 2013, Budget 2014 und Globalbudget 2015-2017
 2. Produktgruppen mit Globalbudgets 2015 bis 2017

Anhang: Finanzen Zentrale Dienste; Rechnungen 2006 bis 2013, Budget 2014 und Globalbudget 2015-2017

I. Produktgruppenplan und maximal zulässiger Finanzfluss



Die Verabschiedung der Produktgruppen der Zentralen Dienste für die Laufzeit 2015-2017 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
2011	6'464'966	6'758'107	293'141
2012	8'311'525	8'710'505	398'980
2013	6'950'524	7'251'533	301'009
Budget 2014	7'057'480	7'217'400	159'920
Globalbudget 2015-17	7'100'000	7'200'000	100'000

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
2011	6'013'597	6'384'952	371'355	551'369	473'154	- 78'215
2012	7'544'767	7'892'555	347'788	766'758	817'950	51'192
2013	6'349'778	6'650'787	301'009	674'674	674'674	0
Budget 2014	6'496'480	6'656'400	159'920	603'872	603'872	0
Globalbudget 2015-17	6'500'000	6'600'000	100'000	650'000	650'000	0

Darstellung nach Schlussergebnis, also nach Finanzfluss von PG I zu PG II, vgl. nachstehende Tabelle zur PG II (unten, Seite 8)

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. 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 rund CHF 800'000 so steigerte sich dieser kontinuierlich auf durchschnittlich über CHF 1 Million in den Jahren 2011 bis 2013.
- Die Jahre 2009 und 2012 sind umsatz- bzw. volumenmässig jeweils ein Ausreisser: Im 2009 waren 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. Im 2012 konnte das Projekt „Neuer Werkhof“ abge-

geschlossen werden. Die nötige Investition wurde von der Bürgergemeinde vorfinanziert und aktiviert; sie wird in jährlichen Tranchen zu Lasten der Forstrechnung amortisiert. Dieser „Investitionsvorgang“ ist für die Rechnung der Zentralen Dienste erfolgsneutral, hat aber zu einer Volumenzunahme von CHF 930'000 geführt, welche aktiviert worden ist. Erfolgswirksam ist dagegen die Amortisation dieser Investition in der Forstrechnung (30 Jahre à je CHF 31'000).

- Die sukzessive Gewinnsteigerung ist im Wesentlichen auf folgende Faktoren zurückzuführen:
 - Mit der in den letzten Jahren konsequent verfolgten Strategie, nach Möglichkeit interessante Liegenschaften im Finanzvermögen zu kaufen, ist die Ertrags- und Gewinnsituation, wie bereits im Jahresbericht 2011 angekündigt, gefestigt worden.
 - Derzeit fallen äusserst tiefe Fremdkapitalzinsen an.
 - Die Auslastung der Liegenschaften im Finanzvermögen liegt mit über 99% nach wie vor sehr hoch.
 - Der Forstbetrieb hat den Aufwandüberschuss deutlich reduziert.
- Die Budgetzahlen 2014 wurden im Sommer 2013 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 (Global-)Budgetzahlen 2015 bis 2017 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 wird. Angesichts der Finanzergebnisse vor allem der letzten drei Jahre wurde trotz der de facto bestehenden Ungewissheit, was die Zukunft tatsächlich bringt, die Zurückhaltung und (Budget-) Vorsicht etwas abgelegt. Auch wenn es das unzweifelhafteste Hauptziel ist, kostendeckend zu wirtschaften, soll trotz der Unsicherheiten, die gerade mit einer über dreijährigen Vorausplanungszeit verbunden sind, für das dreijährige Globalbudget im Zuge der Verabschiedung der Produktegruppen als verbindliche Ziel- und Messgrösse die Erwirtschaftung eines Ertragsüberschuss von CHF 100'000 pro Jahr festgelegt werden. Dieser Gewinn, der konkret eine Umsatzrendite von rund 1,4% darstellt, soll dem Eigenkapital zugewiesen werden mit dem Ziel, die Ertragskraft langfristig zu erhalten und der fortschreitenden Geldentwertung zu begegnen. Zudem ist die damit einhergehende finanzielle Stabilisierung sehr zu begrüssen – nebenbei wird dadurch die Möglichkeit gestärkt, auf allfällige, unvorhergesehene Ereignisse adäquat und flexibel zu reagieren.
- Zur Produktegruppe II ist Folgendes festzuhalten:
 - Die ausgewiesenen Ergebnisse dieser Produktegruppe wurden nur erreicht, weil in den Jahren 2008 bis 2011 und 2013 aus der Produktegruppe I insgesamt CHF 383'881 an die Produktegruppe 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, 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. Im Jahr 2012 konnten wieder

Schwankungsreserven geüfnet werden; diese betragen derzeit (Juni 2014) CHF 180'000. Zusammengefasst bleibt aber festzuhalten, dass in dieser Produktegruppe in der Periode von 2006 bis 2013 ein Verlust von rund CHF 100'000 entstanden ist – aus der Einbürgerungstätigkeit wird somit kein Gewinn erzielt. Zu den Einzelheiten wird auf die nachfolgend dargestellte detaillierte Entwicklung der Produktegruppe II in den Jahren 2006 bis 2013 verwiesen.

- Der durchschnittliche Aufwand pro Gesuch sowie die zusätzlich geforderten Angebote für die Gesuchstellenden haben in den vergangenen Jahren sukzessive zugenommen.
- Die Kalkulation der Erträge aus Gebühreneinnahmen für Einbürgerungsgesuche ist im Vorfeld nahezu unmöglich, weil die Anzahl der künftig eingehenden Gesuche von verschiedenen, im Wesentlichen von der Bürgergemeinde 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 2015 von der Annahme geprägt, dass sich der Gesuchseingang auf dem heutigen Niveau (Stand Juni 2014) festigt, und dass der durchschnittliche Aufwand pro Gesuch auf dem heutigen Niveau bleibt.
- Es ist das Ziel, bei besserem Ergebnis bis zu einem gewissen Mass 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 2013 bewiesen hat, nicht unerheblichen Schwankungen unterworfen. Fielen die Einnahmen aus Einbürgerungen in den Jahren 2006 und 2007 noch überdurchschnittlich aus, bewegten sich diese im Jahr 2008 im längerfristigen Mittel. Dagegen lag das Ergebnis wie bereits im Jahre 2009 vor allem im 2010 und 2011 deutlich unter diesen Zahlen. Das Jahr 2012 fiel dagegen wieder signifikant besser aus; im 2013 war demgegenüber ein leichter Rückgang auf ein Niveau zu verzeichnen, das sich in der Grössenordnung des längerfristigen Durchschnitts bewegt.

Zusammengefasst ist somit festzuhalten, dass aus der Einbürgerungstätigkeit kein Gewinn erzielt wird, sowie dass die aktuellen Einbürgerungsgebühren sachgerecht sind, um dieses „Geschäft“ kostendeckend zu betreiben.

V. Entwicklung der PG II von 2006 bis 2013 im Besonderen – inklusive des Finanzflusses aus der PG I zur Finanzierung der PG II

1. Produktgruppenplan und maximal zulässiger Finanzfluss

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

2. Ergebnisse Produktgruppe II

		Produktgruppe II			
		Aufwand	aus PG I	Ertrag	Ergebnis
	2006	839'409	0	925'793	86'384
	2007	739'526	0	812'059	72'533
	2008	622'971	25'510	622'971	0
	2009	651'726	84'443	651'726	0
	2010	662'160	100'000	633'733	- 28'427
	2011	551'369	100'000	473'154	- 78'215
	2012	766'758	0	817'950	51'192
	2013	674'674	73'928	674'674	0
	Zwischensaldo I	5'508'593	383'881	5'612'060	103'467
	+ Schwankungsreserven aktuell				180'000
	Zwischensaldo II				283'467
	./. Zuschüsse aus PG I				-383'881
	SALDO (PG II 2006-2013)				-100'414

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>Im Einzelnen umfasst dies v.a. die Erbringung der für die Unterstützung der Führung der Gesamtorganisation notwendigen Dienstleistungen, die Erarbeitung der für die Entscheidungsfindung erforderlichen Grundlagen und die Bereitstellung der für die Aufgabenerfüllung der politischen Organe notwendigen Infrastruktur. Zudem erbringen die Zentralen Dienste für die Institutionen bzw. die Christoph Merian Stiftung zentrale Dienstleistungen</p> <p>Die Zentralen Dienste bewirtschaften das ihnen zugeordnete Vermögen einschliesslich der Waldungen. Sie führen einen eigenen Forstbetrieb.</p> <p>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 deren 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 inklusive Kommissionen • Bürgerrat mit Ausschüssen • Institutionen / Christoph Merian Stiftung • Stiftungsrätinnen und –räte / Destinatäre • Weitere an den Leistungen Interessierte 		
Politische Zielsetzungen	Die Zentralen Dienste erbringen als zentrale Stabstelle qualitativ hochstehende Leistungen, gewährleisten das Funktionieren der Unternehmensführung, stellen den Informationsfluss sicher, sorgen für die Einhaltung der demokratischen Regeln und unterstützen die Präsentation der Gemeinde nach aussen.		
Betriebliche Zielsetzungen	Ziel	Indikatoren	SOLL-Werte
	Die Kundinnen und Kunden sind mit den Dienstleistungen der Zentralen Dienste zufrieden	<p>Erkenntnisse der Aufsichtskommission vor allem im Rahmen der Behandlung des Jahresberichts</p> <p>Agenda / Pendenzenliste mit allfälligen Anliegen der Aufsichtskommission</p> <p>Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden</p>	<p>Positive Beurteilung durch die Aufsichtskommission anlässlich der jährlichen Aussprache oder in der Berichterstattung an das Parlament.</p> <p>Regelmässige Erfassung und zeitnahes Abarbeiten allfälliger Pendenzen</p> <p>Schriftliche Reklamationen werden vom zuständigen Leitungsausschuss</p>

			behandelt; keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen werden 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	Ertragsüberschuss nach Abfluss von jährlich bis maximal CHF 100'000 zur Finanzierung der Produktgruppe „Dienstleistungen für die Bürgerschaft“	>=100'000
	Zufriedenheit beim Personal	Kündigungsbedingte Fluktuationsrate Jährliches MAG	<10% p.a. Überwiegend positives Feedback der Mitarbeitenden
Dauer	2015 bis 2017 (3 Jahre)		

Globalbudget ¹				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Abfluss zur Finanzierung*	Ergebnis
6'450'000	6'600'000	150'000	- 50'000	100'000

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

¹ 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 eine reibungslose und speditive Bearbeitung 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 unterstützen die politischen Organe bei der Wahrnehmung der Obliegenheiten 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 • Bürgerrechtsbewerbende • 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	Rückmeldung der Kundinnen und Kunden	Keine gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen Kritik und Anregungen werden ernst genommen; schriftliche Anfragen werden schriftlich beantwortet
	Die Bürgerrechtsbewerbenden sind mit der ordnungsgemässen Verfahrensabwicklung zufrieden	Umfrage über den Zufriedenheitsgrad der Leistungsempfängernden 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	Rückmeldungen anlässlich der Gesamteinbürgerungskommisionssitzungen Rückmeldungen Präsidium/ Statthalter-schaft Rückmeldung der Mitglieder der Einbürgerungskommission	Die Unterstützung durch die Zentralen Dienste wird positiv beurteilt 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	2015 bis 2017 (3 Jahre)		

Globalbudget ²				
Aufwand	Ertrag	Saldo	Zufluss zur Finanzierung*	Ergebnis
650'000	600'000	- 50'000	50'000	0

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

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.