

## Inhaltsverzeichnis

## Seite

A.	VORWORT	3
B.	EINLEITUNG	4
I.	Zweck und Ziel des Handbuchs	4
II.	Bedeutung der Einheitlichkeit und Transparenz in der Verwaltung	4
III.	Unsere Stadt im Kurzüberblick	4
IV.	Die Grundlagen unseres Verwaltungshandelns	5
1.	Rechtsordnung der Bundesrepublik Deutschland	5
2.	Gerichtsbarkeiten	5
C.	ORGANISATIONSSTRUKTUR DER GEMEINDEVERWALTUNG	6
I.	Das Organigramm	6
II.	Zuständigkeiten und Ansprechpartner	7
1.	Fachbereich I – Dezernat Finanzen	7
2.	Fachbereich II – Dezernat Recht, Sicherheit, Ordnung	7
3.	Fachbereich III – Dezernat Kultur, Jugend, Soziales	8
4.	Fachbereich IV – Dezernat Bau und Liegenschaften	8
D.	RECHTSGRUNDLAGEN UND RICHTLINIEN	9
I.	Wichtige Gesetze und Verordnungen	9
II.	Interne Richtlinien und Verwaltungsanweisungen	9
E.	VERWALTUNGSPROZESSE UND -VERFAHREN	9
I.	Standardisierte Abläufe für häufige Verwaltungsaufgaben	9
II.	Prozessbeschreibungen und Flussdiagramme	9
F.	BÜRGERDIENSTE UND KUNDENBETREUUNG	9
I.	Leitlinien für den Umgang mit Bürgeranfragen	9
II.	Service-Standards und Qualitätsmanagement	9
G.	KOMMUNIKATION UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	9
I.	Interne und externe Kommunikationsstrategien	9
II.	Umgang mit Medien und Presse	9

<b>H.</b>	<b>RESSOURCENMANAGEMENT</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>Personalverwaltung und -entwicklung</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>Finanzmanagement und Budgetierung</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>DIGITALISIERUNG UND IT-MANAGEMENT</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>Einsatz von Technologie in der Verwaltung</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>Datenschutz und IT-Sicherheit</b>	<b>9</b>
<b>J.</b>	<b>KRISENMANAGEMENT UND NOTFALLPLÄNE</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>Vorgehensweisen bei Krisensituationen</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>Notfall- und Evakuierungspläne</b>	<b>9</b>
<b>K.</b>	<b>QUALITÄTSKONTROLLE UND EVALUATION</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>Methoden zur Sicherstellung der Qualität der Verwaltungsarbeit</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>Evaluations- und Feedbackmechanismen</b>	<b>9</b>
<b>L.</b>	<b>FORTBILDUNG UND SCHULUNG</b>	<b>9</b>
<b>I.</b>	<b>Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>Schulungspläne und Ressourcen</b>	<b>9</b>
<b>M.</b>	<b>ANHANG</b>	<b>10</b>
<b>I.</b>	<b>Formulare und Vorlagen</b>	<b>10</b>
<b>II.</b>	<b>Kontaktlisten und nützliche Links</b>	<b>10</b>
<b>N.</b>	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>11</b>

## A. Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die öffentliche Verwaltung einer Gemeinde ist das Rückgrat unserer lokalen Gemeinschaft. Sie sorgt dafür, dass die täglichen Abläufe reibungslos funktionieren und die Bedürfnisse unserer Bürgerinnen und Bürger erfüllt werden. In einer sich ständig verändernden Welt ist es von entscheidender Bedeutung, dass wir als Verwaltung effizient, transparent und einheitlich handeln.

Dieses Handbuch wurde entwickelt, um Ihnen als wertvolle Ressource und Leitfaden zu dienen. Es enthält klare Handlungsanweisungen und bewährte Verfahren, die Ihnen helfen sollen, Ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen. Unser Ziel ist es, ein hohes Maß an Servicequalität zu gewährleisten und gleichzeitig die Transparenz und Nachvollziehbarkeit unserer Verwaltungsprozesse zu sichern.



Wir haben uns bemüht, die Inhalte praxisnah und verständlich zu gestalten, sodass Sie in Ihrer täglichen Arbeit unmittelbar davon profitieren können. Dieses Handbuch ist jedoch nicht nur ein Regelwerk, sondern auch ein lebendiges Dokument, das regelmäßig aktualisiert wird, um den neuesten Anforderungen und Entwicklungen gerecht zu werden.

Wir laden Sie ein, dieses Handbuch als ständigen Begleiter in Ihrer Arbeit zu nutzen und stehen Ihnen für Fragen oder Anregungen jederzeit zur Verfügung. Gemeinsam können wir sicherstellen, dass unsere Gemeinde ein Ort bleibt, an dem sich alle Bürgerinnen und Bürger wohlfühlen und auf eine verlässliche Verwaltung zählen können.

Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihre wertvolle Arbeit.

Mit freundlichen Grüßen,

Oskar Obenauf  
- Bürgermeister -

Stadt Domquell

## B. Einleitung

### I. Zweck und Ziel des Handbuchs

In einer Zeit, in der die Anforderungen an die öffentliche Verwaltung stetig wachsen und sich die Rahmenbedingungen dynamisch verändern, ist es von besonderer Bedeutung, dass wir als Verwaltung flexibel, aber auch strukturiert agieren. Dieses Handbuch dient als verlässlicher Leitfaden und unterstützt Sie dabei, die komplexen Herausforderungen des Verwaltungsalltags zu meistern. Es bietet Ihnen nicht nur klare Handlungsanweisungen, sondern auch wertvolle Informationen zu den rechtlichen Grundlagen und den internen Abläufen unserer Gemeinde.

### II. Bedeutung der Einheitlichkeit und Transparenz in der Verwaltung

Die Inhalte dieses Handbuchs basieren auf den Prinzipien der Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Bürgernähe. Wir sind bestrebt, die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und den Erwartungen unserer Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden. Dazu gehört auch, dass wir offen für Feedback sind und das Handbuch regelmäßig aktualisieren, um es an neue Gegebenheiten und gesetzliche Vorgaben anzupassen.

### III. Unsere Stadt im Kurzüberblick

#### Allgemeines

Die Stadt Domquell ist ein aufstrebendes Dienstleistungszentrum im Herzen Mecklenburgs und entstand 1955 durch Zusammenschluss der Gemeinden Domsühl und Brunnenquell mit nunmehr 25.000 Einwohnern. Während in Domsühl die Landwirtschaft im Vordergrund steht, ist Brunnenquell vor allem für seinen Gerstensaft bundesweit bekannt: „Domqueller macht fröhlicher“.

#### Verwaltungsstruktur

Domquell ist eine kreisangehörige Mittelstadt mit Befugnissen der unteren Bauaufsichtsbehörde. Näheres ergibt sich aus dem Organigramm. Die Stadt hat insgesamt 10 Beamte und 22 angestellte Mitarbeiter in der Verwaltung. Domquell gehört zum Amtsgerichtsbezirk Streitlust, die nahegelegenen Land-, Verwaltungs-, Arbeits-, Sozial- und Finanzgerichte befinden sich in Finsterwalde.

#### Politik

Der Bürgermeister Oskar Obenauf kann sich im Stadtrat auf eine solide Mehrheit seiner Wählgemeinschaft „Sauberes Domquell“ stützen. Die im Bund etablierten Parteien spielen nur eine untergeordnete Rolle.

#### Domquell als Wirtschaftsstandort

Im Gewerbepark „Unterer Fischbach“ sind auf Grund niedriger Gewerbe- und Grundsteuersätze zahlreiche Handelsunternehmen und gewerbliche Betriebe angesiedelt.

#### Kultur und Freizeit

Neben ausgedehnten Waldspaziergängen in der naturbelassenen Umgebung Domquells können Einwohner und Gäste das ganze Jahr über das kommunale Spaßbad „Kurzweiler“ AG nutzen, an dem die Stadt Domquell 100% der Anteile hält.

## IV. Die Grundlagen unseres Verwaltungshandelns

### 1. Rechtsordnung der Bundesrepublik Deutschland

Als Grundlage eines recht- und zweckmäßigen Handelns unserer Stadtverwaltung ist es unerlässlich, die sich aus [Art. 19](#) und [20](#) des Grundgesetzes (GG) ergebende Rechtsordnung der Bundesrepublik Deutschland zu kennen, wie auch die Wahrung derselben durch die Rechtsprechung in Form unterschiedlicher Gerichtsbarkeiten. Die Rechtsordnung stellt das Zusammenleben der Menschen sicher und regelt das Verhalten des Staates und der Bürger zueinander.

Aus Art. 20 GG ergibt sich das Zusammenspiel der 3 Staatsgewalten: gesetzgebende Gewalt (Legislative), vollziehende Gewalt (Exekutive) und rechtsprechende Gewalt (Judikative). Dabei verabschiedet die Legislative Gesetze und kann darin die Exekutive ermächtigen, Näheres durch Verordnungen zu regeln. Somit ergibt sich die Rechtsordnung im Wesentlichen aus den Gesetzen und Verordnungen. Wichtige Bereiche unserer Rechtsordnung sind das öffentliche und private Recht.

Das **öffentliche Recht** regelt die Beziehungen der Privatrechtssubjekte (natürliche und juristische Personen) zum Staat. Es ist durch das Prinzip der Über- und Unterordnung gekennzeichnet. Die einzelnen Rechtsnormen des öffentlichen Rechts können nicht durch Vereinbarung abgeändert werden. Es ist zwingendes Recht.

#### Beispiele

- Das öffentliche Baurecht bestimmt in [§ 9 des Baugesetzbuches](#) (BauGB), wie Bebauungspläne (B-Pläne) der Gemeinden aufzustellen sind. Dadurch werden Art und Maß der baulichen Nutzung genau geregelt.
- Die Rechtsstellung der Beamten wird durch Beamtengesetze des Bundes und der Länder geregelt.
- Der Anspruch des Bürgers gegen den Staat auf Sozialleistungen wird im Wesentlichen im Sozialgesetzbuch (SGB) geregelt. Ansprüche ergeben sich aber auch aus ergänzenden Gesetzen, wie dem [Wohngeldgesetz](#) oder dem Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz ([BEEG](#)).
- Für das administrative Verfahren ergeben sich die zwingenden Regelungen aus dem Verwaltungsverfahrensgesetz ([VwVfG](#)).

Das **private Recht** regelt die Beziehungen der Privatrechtssubjekte untereinander. Es gilt das Prinzip der Gleichordnung. Daher können die Rechtsnormen auch durch Vereinbarungen abgeändert werden. Es handelt sich um nachgiebiges (dispositives) Recht.

#### Beispiele

- Im privaten Baurecht kann der Werklohn gemäß [§ 632 BGB](#), z.B. für den Bau eines Verwaltungsgebäudes frei vereinbart werden, ebenso wie die eines beauftragten Architekten nach [§ 7 HOAI](#).
- Der Arbeitslohn sowie Rechte und Pflichten im Arbeitsvertrag können gem. [§§ 611a ff. BGB](#) grundsätzlich ebenfalls verhandelt werden. Allerdings gelten hier aus Gründen des Arbeitnehmerschutzes teilweise Einschränkungen.

### 2. Gerichtsbarkeiten

Die Rechtsprechung wird durch Gerichte ausgeübt, die zur Wahrung der Rechtsordnung dienen. Bei der Zuständigkeit der Gerichte kann man folgende Gerichtsbarkeiten unterscheiden:

#### Ordentliche Gerichtsbarkeit

Sie ist zuständig in Strafsachen und bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten. In der ersten Instanz werden die Entscheidungen durch die Amtsgerichte getroffen. Hat der Sachverhalt größere Bedeutung ist das Landgericht direkt zuständig.

**Arbeitsgerichtsbarkeit**

Vor den Arbeitsgerichten werden überwiegend Streitigkeiten zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern ausgetragen. Zuständig sind in erster Instanz die Arbeitsgerichte. Gegen deren Urteile kann Berufung beim Landesarbeitsgericht eingelegt werden. Evtl. ist anschließend noch eine Revision beim Bundesarbeitsgericht zulässig.

**Verwaltungsgerichtsbarkeit**

Verwaltungsgerichte werden angerufen, wenn es um Streitigkeiten zwischen Personen des Privatrechts und der Exekutive geht. Sie sind aber nur dann zuständig, wenn der Sachverhalt weder durch Finanzgerichte noch Sozialgerichte entschieden wird.

**Finanzgerichtsbarkeit**

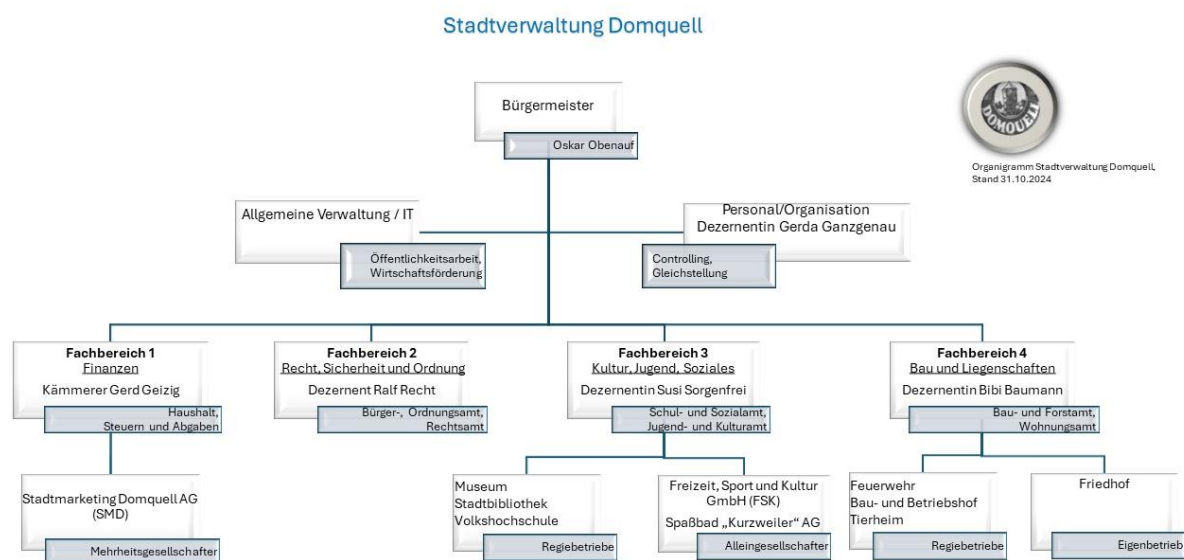
Für Streitigkeiten über Steuern und Zölle sind die Finanzgerichte zuständig. Die zweite und gleichzeitig höchste Instanz ist der Bundesfinanzhof.

**Sozialgerichtsbarkeit**

Vor allem bei Streitigkeiten auf dem Gebiet der Sozialversicherung sind Sozialgerichte zuständig. Wie bei allen Streitigkeiten auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts (also auch bei der Verwaltungs- und Finanzgerichtsbarkeit) ist eine Klage erst nach Durchführung eines außergerichtlichen Vorverfahrens (Widerspruchsverfahren) zulässig.

## C. Organisationsstruktur der Gemeindeverwaltung

### I. Das Organigramm



1 Organigramm der Stadt Domquell

## II. Zuständigkeiten und Ansprechpartner

### 1. Fachbereich I – Dezernat Finanzen

#### **Dezernatsleiter:**



Kämmerer Gerd Geizig

---

#### Das können wir für Sie hier tun:

- Steuern:  
Grundsteuern, Gewerbesteuer
- Abgaben:  
Wasser-, Abwassergebühren, Straßenreinigung, Abfall
- Marketing:  
Stadtmarketing Domquell AG (SMD)

### 2. Fachbereich II – Dezernat Recht, Sicherheit, Ordnung

#### **Dezernatsleiter:**



Ass. jur. Ralf Recht

---

#### Das können wir für Sie hier tun:

- Bürgeramt:  
An- und Abmeldungen, Bürgerbüro, Trauungen
- Ordnungsamt:  
Straßenverkehr, Natur und Umwelt, Bauen
- Rechtsamt:  
Schadensregulierung, Verträge, Vollstreckung,  
Widersprüche, Satzungen und Verordnungen

### 3. Fachbereich III – Dezernat Kultur, Jugend, Soziales

#### **Dezernatsleiterin:**



Sozialpädagogin M.A. Susi Sorglos

---

#### Das können wir für Sie hier tun:

- Sozialamt:  
Beratung im Bereich Sozialhilfe nach SGB XII und Wohngeld
- Jugendamt:  
Eingliederungshilfen, Familienförderung, Kindertagespflege
- Kulturamt:  
Verwaltung Museum, Bibliothek und Volkshochschule

### 4. Fachbereich IV – Dezernat Bau und Liegenschaften

#### **Dezernatsleiterin:**



Architektin M.A. Bibi Baumann

---

#### Das können wir für Sie hier tun:

- Bauamt:  
Bauanträge, Vorbescheide, Denkmalschutz, Bauplanung nach BauGB
- Wohnungsamt:  
Liegenschaften, Sozialwohnungen, Wohnberechtigungsscheine
- Regie- und Eigenbetriebe:  
Feuerwehr, Bauhof, Friedhof (s. auch unsere **Infotafel hinter Ihnen**)



## **D. Rechtsgrundlagen und Richtlinien**

- I. Wichtige Gesetze und Verordnungen**
- II. Interne Richtlinien und Verwaltungsanweisungen**

## **E. Verwaltungsprozesse und -verfahren**

- I. Standardisierte Abläufe für häufige Verwaltungsaufgaben**
- II. Prozessbeschreibungen und Flussdiagramme**

## **F. Bürgerdienste und Kundenbetreuung**

- I. Leitlinien für den Umgang mit Bürgeranfragen**
- II. Service-Standards und Qualitätsmanagement**

## **G. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit**

- I. Interne und externe Kommunikationsstrategien**
- II. Umgang mit Medien und Presse**

## **H. Ressourcenmanagement**

- I. Personalverwaltung und -entwicklung**
- II. Finanzmanagement und Budgetierung**

## **I. Digitalisierung und IT-Management**

- I. Einsatz von Technologie in der Verwaltung**
- II. Datenschutz und IT-Sicherheit**

## **J. Krisenmanagement und Notfallpläne**

- I. Vorgehensweisen bei Krisensituationen**
- II. Notfall- und Evakuierungspläne**

## **K. Qualitätskontrolle und Evaluation**

- I. Methoden zur Sicherstellung der Qualität der Verwaltungsarbeit**
- II. Evaluations- und Feedbackmechanismen**

## **L. Fortbildung und Schulung**

- I. Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter**
- II. Schulungspläne und Ressourcen**

## **M. Anhang**

### **I. Formulare und Vorlagen**

### **II. Kontaktlisten und nützliche Links**

## N. Abbildungsverzeichnis

	Seite
1 Organigramm der Stadt Domquell.....	6