

# Städtische Dienstleistungen klimafreundlicher und bürgernäher gestalten

## Ausgangssituation

In den peruanischen Städten stellt die Erbringung kommunaler Dienstleistungen nach wie vor eine große Herausforderung dar. Die mangelnden Kapazitäten des öffentlichen Sektors sind vor allem durch einen Mangel an Politiken, Strategien, Instrumenten und Ressourcen zur Stärkung des integrierten Managements der öffentlichen Dienstleistungen gekennzeichnet. Infolgedessen entsprechen die Dienstleistungen nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung und tragen nicht zur Eindämmung von Umweltverschmutzung und Klimawandel bei.

Es ist daher wichtig, die Qualität dieser Dienstleistungen zu verbessern, indem moderne Ansätze für das Gemeinwohl und den Klimaschutz in ihr Management integriert werden. Auf diese Weise wird es möglich, die Verwaltung der Dienstleistungen umfassend zu modernisieren und die im Rahmen der Dezentralisierung übertragenen Befugnisse und Funktionen vollständig zu erfüllen sowie einen wirksamen Beitrag zur Verwirklichung der Ziele für nachhaltige Entwicklung und der Neuen Städteagenda zu leisten.

## Ziel

Verbesserung des Managements kommunaler Dienstleistungen durch Einbeziehung von Managementansätzen, die die Zufriedenheit der Nutzer\*innen und den Klimaschutz gewährleisten.

## Vorgehensweise

Das Projekt arbeitet in Koordination mit dem Sekretariat für Dezentralisierung des Premierministeramts mit fünf ausgewählten Städten zusammen: Arequipa, Cusco, Huamanga, Piura und Trujillo. Um die Verwaltung der kommunalen Dienstleistungen zu verbessern, wurden in jeder Stadt eine verwaltungsübergreifende Arbeitsgruppe eingerichtet, die von ihren Behörden offiziell

Projektbezeichnung	Klimafreundliche öffentliche Dienstleistungen in ausgewählten Städten (SDL)
Land	Peru
Auftraggeber	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)
Politischer Träger	Sekretariat für Dezentralisierung - Premierministeramt (PCM)
Laufzeit	2022 bis 2025

anerkannt sind und an denen die verschiedenen Verwaltungseinheiten und wichtige externe Akteure beteiligt sind. Gemeinsam analysieren sie die aktuellen Managementpraktiken und Form der Leistungserbringung kommunaler Dienstleistungen, wobei der Schwerpunkt bei Abfallwirtschaft und dem öffentlichen Nahverkehr liegt. Diese Arbeitsgruppen erleichtern auch die Koordination und Artikulation zwischen den verschiedenen Regierungsebenen sowie mit Akteuren der Zivilgesellschaft.

Das Projekt und seine bisherigen Ergebnisse im Detail:

### 1. Durchführung von Pilotmaßnahmen, die das Potenzial des integrierten Dienstleistungsmanagements aufzeigen

Es wurden Pilotmaßnahmen entwickelt und umgesetzt, die das Potenzial eines integrierten Managements der kommunalen Abfallwirtschaft und der städtischen Verkehrsdienste aufzeigen. Diese Maßnahmen führten zu folgenden Ergebnissen: (i) Die mobilen Anwendungen Recicla Trujillo und Arequipa Recicla. Beide Anwendungen erleichtern und fördern die Trennung an der Quelle und die selektive Sammlung fester Abfälle, die durch Recycling wiederverwertet werden können, indem sie den Kontakt zwischen formalisierten Müllsammler\*innen, Bürger\*innen, der Stadtverwaltung und Unternehmen fördern; ii) das Observatorium für Nachhaltige Mobilität - OMUS Trujillo. Die Datenplattform verfügt über einen Chatbot namens TRUXI, der die Beteiligung der Bürger\*innen am öffentlichen Stadtverkehr erleichtert; und iii) die mobile Applikation Arequipa Bus. Bei



*Bild 1: Das Projekt verbessert die Verwaltung der kommunalen Dienstleistungen durch die Nutzung von digitalen Anwendungen.*

*Bild 2: Müllsammlerinnen haben dank der Umsetzung der Pilotmaßnahme Recicla Trujillo ein höheres Einkommen, da sie mehr Müll sammeln.*

dieser Anwendung handelt es sich um einen Routenplaner, der es Nutzer\*innen öffentlicher Verkehrsmittel ermöglicht, Wartezeiten, Staus an den Bushaltestellen auf Ihrem Smartphone anzusehen. Sie trägt auch zur Kundenbindung an den öffentlichen Nahverkehr bei.

## **2. Verbesserung der methodischen Voraussetzungen für das integrierte Management in Städten**

Mit den verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppen in den fünf Städten wird ein Modell des integrierten Managements kommunaler öffentlicher Dienstleistungen entwickelt, das die folgenden Ansätze übergreifend berücksichtigt: Bürgerorientierung, Gender und Zugänglichkeit, Qualitäts- und Prozessmanagement, strategische Zusammenarbeit zwischen den Akteuren, digitale Innovation, Open Government sowie Klimaschutz. Dieses Modell ist an den Bedürfnissen und Kapazitäten jeder Stadt angepasst und verfügt über einen Umsetzungsplan.

Es wurden die notwendigen Instrumente entwickelt und angewandt, um das Modell des integrierten kommunalen Managements öffentlicher Dienstleistungen in den ausgewählten Städten zu operationalisieren, darunter: Bewährte Praktiken für die Kontrolle des Dienstleistungsmanagements, bewährte Praktiken für das Wissensmanagement im Dienstleistungsbereich,

Verfahren zur Messung der Zufriedenheit der Dienstleistungsnutzer\*innen, Verfahren zur Einführung und Anwendung einer nachhaltigen Balanced Scorecard, Verfahren zur Steuerung der Zusammenarbeit mit Interessengruppen zur Verbesserung der Dienstleistungen, digitale Instrumente für die Schätzung von Treibhausgasemissionen, strategischer Kommunikationsprozess zur Verbesserung der Dienstleistungen und Systeme zur Überwachung der Luftqualität mit kostengünstigen Sensoren.

## **3. Stärkung des Austauschs zwischen Städten und mit nationalen Behörden über bewährte Verfahren des integrierten Managements.**

Für den Wissenstransfer zwischen Städten gibt es ein neues Lernnetzwerk für integriertes Management kommunaler Dienstleistungen, das sich aus Praxisgemeinschaften zusammensetzt und vom PCM geleitet wird.

Gleichzeitig wurden die Grundlagen für nationale Wettbewerbe aktualisiert, die das integrierte Management und die Qualität kommunaler Dienstleistungen anerkennen und fördern: der Nationale Umweltpreis Antonio Brack (MINAM) und der Wettbewerb zur Anerkennung hervorragender Praktiken für die Qualität von Dienstleistungen im öffentlichen Sektor (PCM).

---

### Herausgeber

Deutsche Gesellschaft für  
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Sitz der Gesellschaft Bonn und Eschborn

Klimafreundliche öffentliche Dienstleistungen in  
ausgewählten Städten – SDL

Av. Los Incas 172, Etage 5, El Olivar  
San Isidro, Lima 15073 – Perú  
E giz-peru@giz.de  
I www.giz.de/peru

### Stand

Mai 2025

### Bildnachweis

©GIZ/Miguel Zamalloa

### Text

Omar Sánchez

Die GIZ ist verantwortlich für den Inhalt dieser Publikation.

### Im Auftrag des

Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit  
und Entwicklung (BMZ)