



Presseinformation

zur 18. Sitzung des Kreisausschusses
am 05.12.2017

TOP 4

Projekt "Bürgerservice" - Grobkonzept

Sachverhalt:

Das Landratsamt Fürth hat – wie auch die GfK-Kunden-Umfrage in 2012 bestätigt hat – in Bezug auf Kundenorientierung und Service-Angebot bereits ein vom Bürger positiv bewertetes Niveau erreicht.

Um diese gute Ausgangsposition nicht nur zu stabilisieren, sondern im Sinne eines zeitgemäßen kundenorientierten Bürgerservices weiter fortzuentwickeln, hat die Verwaltung in den letzten Jahren verschiedene Initiativen ergriffen (z.B. e-Government-Konzept, Beschluss des Kreistages vom 17.06.2016).

In diesem Rahmen wurde seit Mitte 2016 mit fundierter externer Begleitung (Fa. i-SYS, München) auch der anliegende Entwurf eines Grobkonzepts für den Aufbau eines Bürger-Service-Büros im Landratsamt erarbeitet. Grundlage dafür waren eine mehrwöchige Ermittlung der Besucherströme sowie eine technisch aufwändige IST-Analyse zur telefonischen Erreichbarkeit, aber auch intensive Gespräche mit allen Fachbereichen im Hause.

Der vorliegende Entwurf sieht nun ein Organisationskonzept mit einer 3-phasigen Realisierung vor:

Phase I Qualifizierte Telefon- und online-Services

Phase II Besucherservice: Zentraler Info-Bereich

Phase III Besucherservice: Ausbau zum Bürger-Service-Büro

Im Detail darf insoweit auf den beiliegenden Grobentwurf verwiesen werden, der auch die weitere Vorgehensweise, den Zeitplan und grob den absehbaren Investitions- und Ressourcenbedarf darstellt.

Herr Altmann (Geschäftsführer der Fa. i-SYS) wird bei der Sitzung anwesend sein und das Grobkonzept und die nachfolgend geplanten Realisierungsschritte umfassend erläutern.

Beschlussvorschlag:

Der Kreisausschuss empfiehlt dem Kreistag folgendes zu beschließen:

1. Dem vorliegenden Entwurf eines Grobkonzepts für den Aufbau eines Bürger-Service-Büros im Landratsamt wird zugestimmt.
2. Die Verwaltung wird mit der dementsprechenden Umsetzung beauftragt.
3. Die im Grobkonzept dargestellten für eine Umsetzung notwendigen personellen und finanziellen Ressourcenbedarfe sind im Haushalt 2018 und in den Folgejahren gemäß Projektfortschritt bereitzustellen.