



## Eckpunkte des Grobkonzeptes für den Aufbau eines Bürgerservice-Büros im Landratsamt

Zirndorf, 5. Dezember 2017

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

- GfK-Umfrage 2012 am Landratsamt als „Auslöser“:  
klar formulierter Bedarf der Bürger nach einer zentralen Anlaufstelle
  
- Organisationsform „Bürgerservice-Büro“ generell
  - sehr hohe Akzeptanz seitens der Bürgerinnen und Bürger
  - Empfehlung im Musterorganisationsplan des Bayerischen Landkreistages
  - eingesetzt werden Mitarbeitende mit Verwaltungsausbildung
  - Bürgerservicebüro fungiert auch als „Dienstleister“ nach innen
  
- Im Rahmen von Planungen der baulichen Maßnahmen für den Umzug der Dienststelle Fürth nach Zirndorf bietet sich nun ein optimaler Zeitpunkt für die Einführung eines Bürgerservicebüros

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

# Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes

- Zielsetzungen
  - Kundenorientierung und Serviceangebote ausbauen
  - Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen
  - Qualität und Wirtschaftlichkeit in der Organisation verbessern
  
- Vorgehensweise sowie notwendige Anpassungen im Projektverlauf
  - Führungskräfte und Mitarbeitende werden intensiv einbezogen
  - IST-Analyse mit zahlreichen Erhebungen - September bis Dezember 2016
  - grundsätzliche Anpassung aufgrund der geänderten Bauzeitenplanung
  - Workshops mit Abteilungen, Erarbeitung Grobkonzept – seit April 2017
  - Feinkonzept – Januar bis April 2018

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

- generell: Hausweite Servicestandards für die Entgegennahme und Bearbeitung von Bürgeranliegen existieren nur vereinzelt
  - aber: Strategisches Controlling bildet gute Grundlage für deren Aufbau
  
- Telefonische Erreichbarkeit des gesamten Hauses ist mit 68,3 % bei durchschnittlich 1.612 Anrufen täglich verbesserungsfähig
  - Empfehlung des Landkreistages: 80 bis 90 % Erreichbarkeit
  
- Derzeitige Organisation von Besucherinformation und Telefonzentrale ist in puncto Raumsituation, Durchsatz und Beratungsqualität ebenfalls verbesserungsfähig
  - parallele Aufgabenwahrnehmung nicht mehr zeitgemäß
  - Verwaltungs-Know how fehlt

- Sachgebiete sind teilweise mit zahlreichen „einfachen“ und die Sachbearbeitung störenden Anfragen belastet (Effizienzverluste)
  - gleichzeitig: hohe Ansprüche an die Beratungsqualität
  
- Zusammenfassung
  - aktuelle Organisationsstruktur verhindert den Ausbau des Bürgerservice, z. B. die Erweiterung der Öffnungszeiten
  - in verschiedenen Bereichen sind Optimierungen erforderlich (Organisation, Technik, Personal und Raumsituation)
  - weitere Projekte sind in die Konzeptentwicklung einzubeziehen (e-Akte, Sicherheitskonzept, eGovernment-Konzept, Personalentwicklungskonzept, Aufbau eines strukturierten Wissensmanagements usw.)
  - gegenüber den Sachgebieten ist schrittweise Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des künftigen Bürgerservice-Büros aufzubauen



# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

# 4

## Strategie für den Ausbau des Bürgerservice



# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

# Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services

- Strategie: Bündelung anrufintensiver Aufgaben mit gleichzeitiger Qualitätsverbesserung der Bearbeitung
  - erweiterte Öffnungszeiten
  - hohe telefonische Erreichbarkeit
  - räumlich getrennte Bearbeitung von Anrufen und Besucheranliegen
  - teils fallabschließende Bearbeitung auf Grundlage einer Wissensdatenbank
  - teils Vermittlung der Anrufe, jedenfalls mit Zuständigkeits- und Anwesenheitsprüfung sowie Rückrufangebot gegenüber dem Anrufer
  - FAQs der Wissensdatenbank werden zusätzlich kundengerecht online gestellt
  
- Dienstleistungsangebot – bereits fixiert, wird aktuell weiterentwickelt und in künftigen Telefonservice integriert
  - Funktion „Telefonzentrale“ einschließlich E-Mail-Bearbeitung
  - Telefonarbeitsplatz in der Kfz-Zulassung (AB 332)
  - Sekretariat im Allgemeinen Sozialen Dienst (SG 22) - telefonseitig

# Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services

- Raumsituation
  - Arbeitsraum im Untergeschoß könnte umgebaut und genutzt werden
  
- zusätzlicher Personaleinsatz notwendig – Gründe:
  - Trennung von Besucher- und Anrufbearbeitung
  - erweiterte Öffnungszeiten – mindestens 40 h, Öffnung jeweils ab 07:30 h
  - wesentlich verbesserte Servicequalität (Fachkräfte)
  
- zeitgemäßer Technikeinsatz
  - Aufrüstung Telefonanlage
  - Schnittstelle Zeiterfassung und Outlook
  - Wissensdatenbank und Ticketsystem
  
- Umsetzung ab April und Aufnahme Testbetrieb Anfang Dezember 2018

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

# Organisationskonzept Phase II – Besucherservice

- Strategie: Bündelung besucherintensiver Aufgaben in Eingangsnähe
  - erweiterte Öffnungszeiten
  - „kurze Wege“ für Besucher sowie räumlich getrennte Bearbeitung von kurzen Anliegen und Sachbearbeitung (bauliche Maßnahmen erforderlich)
  
- Dienstleistungsangebot – wird detailliert in Q 01.2018 entwickelt
  - Bestandteile sind unter anderem die Besucherinformation, Aufgaben der Kfz-Zulassung, Führerscheinstelle sowie weitere aus anderen Sachgebieten
  
- flexibler Personaleinsatz, rollierend im Telefon- und Besucherservice
  - Entlastungs- und Synergieeffekte in der gesamten Organisation sind nach einer Einführungsphase bewertbar
  
- Teilumsetzung in Bezug auf zukünftigen Infobereich (Zwischenlösung) im 2. Halbjahr 2018

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes



- Ausbau Raum für Telefonservice im Untergeschoss 20 T EUR (Phase I)
- Technik: Aufbau einer Wissensdatenbank 40 T EUR
- Personal – Bedarf von insgesamt 3,76 Stellen
  - abzüglich 0,7 bis 1,0 Stellenanteile Telefonservice im AB 332
  - Empfehlung: drei Stellen zubauen
  - Gesamtkosten p. a. 141 T EUR bei Vergütung gemäß E 8 TVöD
- Umbau Infostand und Eingangsbereich zu einem Bürgerservice-Infobereich 60 T EUR (Phase II)

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

## Ausblick Phase III – Finaler Bürgerservicebereich

- abschließende Planung in Verbindung mit Planung und Umsetzung Neu-, Um- und Anbau PP2 (2019 bis 2023)
- Nutzung Räumlichkeiten Zulassungsstelle als Bürgerservice-Büro nach erfolgtem Umbau

# Agenda

1. Ausgangssituation
2. Projektauftrag für die Entwicklung des Grobkonzeptes
3. Ergebnisse der IST-Analysen
4. Strategie für den Ausbau des Bürgerservice
5. Organisationskonzept Phase I – Telefon- und online-Services
6. Organisationskonzept Phase II – Besucherservice
7. Investitionen in Phase I und II
8. Ausblick Phase III - Finaler Bürgerservicebereich
9. Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

## Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

- Bürgerservice-Büro ist zeitgemäße und zukunftsgerichtete Organisationsform für die Kreisverwaltung
- Optimierungsbedarfe wurden präzise ermittelt
- Grobkonzept beschreibt die erforderlichen Veränderungen strukturiert und mit den drei Phasen konsistent aufeinander aufbauend
- aufgrund des Umfangs der organisatorischen Veränderungen ist es notwendig, bereits ab 2018 mit ersten Umsetzungen zu starten

## Zusammenfassung: Nutzen des Projektes

- Erfolgsfaktoren sind und bleiben die kontinuierliche Einbeziehung der Mitarbeitenden, des Personalrats sowie die Unterstützung des Projektes durch Führungskräfte und Politik
- Erfahrungen aus anderen Landratsämtern zeigen, dass alle Beteiligten profitieren – Bürger, Mitarbeitende und die Verwaltung

# Datenschutz und Urheberrechtsvermerk

© i-SYS Unternehmensberatung GmbH, München, November 2017

Nur für den internen Gebrauch. Weitergabe von Informationen an Dritte außerhalb des Landratsamtes Fürth nur mit vorheriger Zustimmung der i-SYS Unternehmensberatung GmbH.

# Anhang: Übersicht zur weiteren Planung

	Aufgaben	zeitliche Einordnung
1	Vorstellung Grobkonzept im Kreisausschuss und Kreistag	Dezember 2017
2	Detailplanung Dienstleistungsangebot Phase II – Besucherservice	Januar bis März 2018
3	Umsetzung Konzept Phase I – Telefon- und online-Services	April bis Dezember 2018
4	Umbau Infostand und Eingangsbereich	2. Halbjahr 2018
5	Planung und Umsetzung Phase III – Finaler Bürgerservicebereich	2019 bis 2023



# Anhang: Prognose Personalbedarf Phase I

LRA FÜ: Personalbedarfsprognose für Phase I - Telefon- und online-Services im Bürgerservice-Büro						
Stand 6. November 2017						
Intervall	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
07:30	2	2	2	2	2	2
08:00	3	3	3	3	3	3
08:30	3	3	3	3	3	3
09:00	3	3	3	3	3	3
09:30	3	3	3	3	3	3
10:00	3	3	3	3	3	3
10:30	3	3	3	3	3	3
11:00	3	3	3	3	3	3
11:30	3	3	3	3	3	3
12:00	2	2	2	2	2	3
12:30	2	2	2	2	2	
13:00	2	2	2	2	2	
13:30	3	3	3	3	3	
14:00	3	3	3	3	3	
14:30	3	3	3	3	3	
15:00	3	3	3	3	3	
15:30	2	2	2	3		
16:00				2		
16:30				2		
<b>gesamt</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>29</b>	
Summe Personaleinsatz in h je Woche						109
Summe Personaleinsatz in h p. a. (Basis: 50 Arbeitswochen)						5.450
Divisor Jahresarbeitsstunden NAK (KGSt)						1.450
<b>Personalbedarf in Vollzeitstellen</b>						<b>3,76</b>