



Presseinformation

zur 28. Sitzung des Kreisausschusses
am 06.05.2019

TOP 3

Ausbau Bürgerservice mit Bürgerservicebüro

Sachverhalt:

Die Verwaltung hat aufgrund des Beschlusses des Kreistags vom 11.12.2017 den Bürgerservice neu organisiert, bauliche Veränderungen umgesetzt und die qualifizierte Beauskunftung deutlich verbessert. Somit wurden die in der damaligen Beschlussvorlage aufgeführten Phasen I und II umgesetzt.

Für die Phase III (Besucherservice: Ausbau zum Bürger-Service-Büro) liegt nun ein Grobkonzept vor, welches in Auszügen auch Grundlage für den Architektenwettbewerb bzgl. An-/Neubau LRA Fürth, Standort Zirndorf, ist.

Zielsetzung des Konzepts ist es, im Zuge des Neu-/Anbaus an das Landratsamt ein Bürgerservicebüro zu etablieren, und damit dem Bürger die Wege und die Aufenthaltsdauer im Landratsamt auf ein Mindestmaß zu verkürzen.

Im Wesentlichen sind dabei folgende Kernpunkte vorgesehen:

- Eingliederung der vorhandenen 5 Arbeitsplätze (Info-Theke, Telefonservice) ins Bürgerservicebüro
- Schaffung von 24 Arbeitsplätzen im Front- und Backofficebereich (Sachbearbeitung in den vier besucherstärksten Fachbereichen)
- Anlaufstelle für den Erstkontakt der Bürger im Landratsamt und qualifizierende Beauskunftung/Antragsbearbeitung/Weitervermittlung an den zuständigen Fachbereich
- Erweiterte Öffnungszeiten (IST: 40 Stunden – SOLL: künftig 44 Stunden)
- Arbeit im Schichtbetrieb mit personellem Bedarf von bis zu 39 VZ-Äquivalenten

Das Konzept sieht u.a. personelle und fachliche Veränderungen in der Zuständigkeit sowie bauliche Maßnahmen vor. Inwieweit die zukünftig anfallenden Aufgaben im Bürgerservicebüro durch vorhandene Stellen im aktuellen Bürgerservice und/oder durch Verschiebung von Stellenanteilen aus den Fachbereichen abgedeckt werden können, ist erst mit Erstellung des konkreten Aufgabenkonzepts für das künftige Bürgerservicebüro unter Einbindung der entsprechenden Fachbereiche im Rahmen der Planung für den An-/Neubau am Dienort Zirndorf absehbar.

Im Detail darf insoweit auf das beiliegende Grobkonzept verwiesen werden.

Ein zeitlicher Ablauf sowie die notwendigen Investitions- und Ressourcenbedarfe können derzeit nicht abschließend dargestellt werden, da hierzu zunächst das Ergebnis des Architekturwettbewerbs abgewartet werden muss.

Der Aufbau dieses Bürger-Service-Büros soll weiterhin mit fundierter externer Begleitung (Fa. i-SYS, München – Herr Altmann) durchgeführt werden. Herr Altmann hat die Verwaltung bereits seit Beginn des Projektes begleitet und maßgeblich zum erfolgreichen aktuellen Stand des Bürgerservice beigetragen.

Beschlussvorschlag:

1. Dem vorliegenden Entwurf des Grobkonzeptes für den weiteren Ausbau des Bürgerservice zum Bürger-Service-Büro im Landratsamt wird zugestimmt.
2. Die Verwaltung wird beauftragt,
 - a. die für die Umsetzung notwendigen Ressourcenbedarfe im Rahmen künftiger Haushalts- und Finanzplanungen vorzusehen
 - b. die für eine künftige Aufgabenverlagerung auf das Bürgerservicebüro notwendigen Konzepte in Abstimmung mit den betreffenden Fachbereichen zu erarbeiten
 - c. die Vorgaben aus dem Grobkonzept beim anstehenden Architekturwettbewerb und den daran anschließenden Planungen für den Neu-/Umbau am Dienort Zirndorf entsprechend zu berücksichtigen.