



|                                           |               |                   |
|-------------------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Personalvorlage</b><br><b>2023/298</b> | Referat       | Kommunalreferat   |
|                                           | Abteilung     | Abt. 13, Personal |
|                                           | Verfasser(in) | Fröhlich, Julia   |

| Gremium                                       | Termin     | Vorlagenstatus |
|-----------------------------------------------|------------|----------------|
| Finanz-, Personal- und Organisationsausschuss | 19.10.2023 | öffentlich     |

### Maßnahmen zum Ausbau des Servicegedankens im Bürgerbüro

#### Beschlussvorschlag:

Der Finanz-, Personal- und Organisationsausschuss nimmt die vorgestellten Maßnahmen zur Kenntnis.

|           |                    |                      |
|-----------|--------------------|----------------------|
| anwesend: | für den Beschluss: | gegen den Beschluss: |
|-----------|--------------------|----------------------|



### **Sachverhalt:**

Die Zufriedenheit unserer Bürger ist neben der Rechtssicherheit und Wirtschaftlichkeit der entsprechenden Abläufe oberstes Ziel der Verwaltungsarbeit.

Um diese auch weiterhin auszubauen und zu verbessern, bietet das Bürgerbüro ab 01.11.2023 die folgenden Serviceleistungen an:

#### **1. Online-Terminvereinbarung im Bürgerbüro**

Zum einen besteht für den Bürger ab 01.11.2023 die Möglichkeit, online einen Termin für sein Anliegen zu vereinbaren. Die Terminbuchung erfolgt schnell und unkompliziert über einen Link auf der städtischen Homepage und wird über die E-Mail-Adresse des Bürgers bestätigt. Mit der Terminbuchung erhält der Bürger auch Informationen zur vorgesehenen Dauer, den anfallenden Gebühren und den Unterlagen, die er zum Termin mitbringen soll. Sofern der Bürger den Termin kurzfristig absagen möchte, ist dies ebenfalls möglich. Der Sachbearbeiter in der Verwaltung wird dann entsprechend informiert und der Termin kann anderweitig vergeben werden.

Insgesamt führt die digitale Terminvergabe aus Bürgersicht zu kürzeren Wartezeiten und damit zu einer noch höheren Zufriedenheit mit dem Serviceangebot.

Für die Verwaltung ergeben sich weitere Vorteile:

Durch die Online-Terminvereinbarung können Phasen eines besonders hohen oder besonders niedrigen Arbeitsaufkommens – sofern ein Großteil der Termine online vereinbart wird – effektiv vermieden werden. Auch Krankheits- oder Urlaubszeiten können künftig besser berücksichtigt werden: Durch eine Anpassung der verfügbaren Termine kann einem hohen Besucheraufkommen an diesen Tagen entgegengesteuert werden.

Darüber hinaus ist es durch die Online-Terminvereinbarung möglich, zu evaluieren, in welchen Zeiten besonders häufig oder besonders selten Termine nachgefragt werden. Sollte diese Auswertung zu dem Ergebnis kommen, dass an bestimmten Tagen zu bestimmten Uhrzeiten keine Termine nachgefragt werden, wäre eine entsprechende Anpassung der Öffnungszeiten denkbar. Weil sich die erforderlichen personellen Ressourcen im Bürgerbüro vor allem an den Öffnungszeiten orientieren, hätte das wiederum langfristig Vorteile in der Personalplanung zur Folge. Auch angesichts des enormen Zuwachses an Arbeitsaufkommen durch die nunmehr jährlich zu verlängernden Kinderreisepässe könnte auf diese Weise einem steigenden Personalbedarf entgegengewirkt werden.

Nicht zuletzt eröffnet die Online-Terminvereinbarung weitere Möglichkeiten der bürgernahen Kommunikation. So kann über die angegebene E-Mail-Adresse des Bürgers im Nachgang zum jeweiligen Termin automatisiert Feedback eingeholt werden. Gleichzeitig könnte der Bürger auf diesem Weg über weitere aktuelle Themen informiert werden, beispielsweise über bevorstehende Veranstaltungen oder ausgeschriebene Stellen in der Stadtverwaltung.



Die Online-Terminvereinbarung wird nach einer Erprobungsphase im Bürgerbüro auf weitere Teile der Stadtverwaltung ausgeweitet.

Bei der Wahl des Anbieters hat sich die Stadtverwaltung für die Software eTermin entschieden, die vorab im Bürgerbüro Neusäß begutachtet wurde. Der Kostenpunkt liegt bei 1.044 Euro pro Jahr. Über diesen Link kann eingesehen werden, wie die Terminvereinbarung über diese Software in Neusäß aufgebaut ist: <https://www.neusaess.de/Online-Termin>

## 2. Sprachdialogsystem im Rahmen der zentralen Telefonvermittlung

Parallel zur Online-Terminvereinbarung wird im Bürgerbüro bzw. an der Infothek ein Sprachdialogsystem eingeführt:

Ab 01.11.2023 kann der Bürger nun im Rahmens seines Anrufs unter der Durchwahl -0 aus mehreren Möglichkeiten wählen, mit welchem Bereich er verbunden werden möchte. Dabei stehen folgende Nummern zur Auswahl:

- 1 = Bürgerbüro
- 2 = Standesamt
- 3 = Bauordnung
- 4 = Bauhof
- 5 = alle weiteren Bereiche – in diesem Fall wird er mit der Infothek verbunden.

Die Zusammenstellung der genannten Bereiche hat sich aus einer Auswertung im Bürgerbüro ergeben, welche die häufigsten Gründe für die Anrufe in einem Zeitraum von drei Wochen dokumentiert hat.

Der Bürger wird über das Sprachdialogsystem außerdem auf die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung hingewiesen.

Insgesamt gelangt der Bürger durch die geschilderte Anrufsteuerung schneller an sein Ziel. Gleichzeitig wird die Infothek entsprechend entlastet. Somit verbindet auch diese Maßnahme einen Ausbau des Servicegedankens im Bürgerbüro mit der Steigerung der Effizienz in der Verwaltung.

Neben dem Personalaufwand, der erforderlich ist, um das System zu implementieren, fallen keine weiteren Kosten an.

Über beide Maßnahmen wird die Öffentlichkeit über den Stadtboten und die sozialen Netzwerke entsprechend informiert.

## 3. Ausblick: Ausbau des Servicegedankens durch ein Self-Service-Terminal im Bürgerbüro

Neben den erörterten Maßnahmen wäre auch die Einrichtung eines Self-Service-Terminals geeignet, den Service-Gedankens im Bürgerbüro weiter zu verstärken.



Grundsätzlich war darüber bereits in der Sitzung des Finanz-, Personal- und Organisationsausschusses vom 4. Juli 2023 diskutiert worden. Im Ergebnis wurde die Vertagung des Themas beschlossen. Eine erneute Behandlung im Ausschuss ist für das Jahr 2024 vorgesehen. Aufgrund des fachlich engen Zusammenhangs mit den oben vorgestellten Maßnahmen wird in der heutigen Sitzung trotzdem ein Ausblick auf die dahingehenden Vorteile des Self-Service-Terminals gewährt:

Wie die Online-Terminvereinbarung und das Sprachdialogsystem stellt auch die Einrichtung eines Self-Service-Terminals eine Maßnahme dar, die einen attraktiven zusätzlichen Service für die Bürger\*innen der Stadt Friedberg bedeutet und gleichzeitig zur Prozessoptimierung im Bürgerbüro beiträgt:

Über das Terminal können biometrische Bilder, die für die Beantragung von Pass- und Ausweisdokumenten erforderlich sind, gegen eine entsprechende Gebühr einfach und unkompliziert vom Bürger aufgenommen werden. Nach einer digitalen Übermittlung können diese sofort für das jeweilige Dokument genutzt werden. Für die Bürger, die diesen Service in Anspruch nehmen möchten, entfällt der Gang zum Fotografen; für den Sachbearbeiter das Einscannen des mitgebrachten Passbilds.

Beim Erstellen des biometrischen Bilds am Terminal kann der Bürger beliebig viele Aufnahmeversuche tätigen – solange, bis ihm das aufgenommene Bild gefällt. Grundsätzlich wäre der Bürger aber nicht gezwungen, auf dieses Serviceangebot zurückzugreifen; er könnte auch weiterhin ein biometrisches Bild beim Fotografen erstellen lassen. Ab 2025 müsste das dort aufgenommene Bild aber über eine Cloud-Lösung, die bis dahin bundesweit eingerichtet werden soll, übermittelt werden.

Neben dem genannten Anwendungsfeld bietet das Self-Service-Terminal weitere Möglichkeiten zur Optimierung der Prozesse in der Antragstellung. So ist es für die Bürger möglich, direkt über das Terminal die Fingerdrücke aufzunehmen, die für die Erstellung der Paszdokumente erforderlich sind. Dieser Schritt kann dann vom Bürger direkt am Terminal erledigt werden und nicht – wie bisher – beim Sachbearbeiter am Schalter. Auch die Unterschrift des Bürgers wird direkt am Terminal erfasst und automatisch an den Sachbearbeiter übermittelt.

Eine telefonische Nachfrage im Bürgerbüro Augsburg/Kriegshaber, welches das Self-Service-Terminal bereits im Einsatz hat, hat ergeben, dass die Verwendung des Terminals zu erheblichen Zeitersparnissen am Schalter führt. Demnach ist bei der Beantragung von Pass- und Ausweisdokumenten für die Abwicklung der weiteren Schritte beim Sachbearbeiter nur ein Zeitaufwand von etwa zwei bis drei Minuten pro Fall erforderlich, wenn Bild, Fingerabdrücke und Unterschriften vom Bürger bereits zuvor am Terminal erfasst wurden. Im Vergleich dazu ist bei einer Durchführung des Prozesses ohne das Self-Service-Terminal mit etwa zwölf bis fünfzehn Minuten Zeitaufwand zu rechnen.

Im Ergebnis lässt sich durch das Self-Service-Terminal damit wertvolle Zeit einsparen, was wiederum eine erhebliche Entlastung des Sachbearbeiters bedeutet. Diese ist gerade angesichts der kürzlich in Kraft getretenen Gesetzesänderungen, welche eine jährliche Verlängerung der Kinderreisepässe vorsehen, dringend erforderlich, um einem steigenden Personalbedarf im Bürgerbüro nachhaltig entgegenzuwirken.