



BESCHLUSSVORLAGE	Vorlage Nr.:	2019/0372
	Verantwortlich:	Dez. 2
Zweiter Zwischenbericht IQ-Projekt "Neukonzeption Bürgerservice" - Teilprojekte		

Beratungsfolge dieser Vorlage					
Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	07.05.2019	2	x		zugestimmt

Beschlussantrag

Der Hauptausschuss nimmt die Ergebnisse der Diagnosephase in Form des zweiten Zwischenberichts zum IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ zur Kenntnis und stimmt dem Vorschlag zu, die Konzeptionsphase für die Teilprojekte „Weiterentwicklung der klassischen Bürgerbüros“, „Weiterentwicklung der Behördenrufnummer 115“ und „Kundensteuerung“ zu beginnen. Die drei Teilprojekte treten neben das bereits durch den Gemeinderat genehmigte und umgesetzte Teilprojekt „Digitales Bürgerbüro“.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgerträge und Folgeeinsparungen)		
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>					
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen: <input type="checkbox"/> Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik) <input type="checkbox"/> Umschichtungen innerhalb des Dezernates <input type="checkbox"/> Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu					
IQ-relevant		Nein <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Korridor-thema: Moderne Verwaltung		
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	x	Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am		
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	x	Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit		

Durch das IQ-Leitprojekt „Neukonzeption Bürgerservice“ wird untersucht, wie sich technische und gesellschaftliche Entwicklungen auf den Bürgerservice der Stadtverwaltung auswirken.

Durch eine wissenschaftlich begleitete Befragung von Bürgerinnen und Bürger, der Wirtschaft und Beschäftigten, wurden Erwartungshaltungen, sowie die Stärken und Schwächen des aktuellen Bürgerservice erhoben. Abgerundet wurde dies durch eine Design-Thinking-Studie, in der sieben repräsentative (fiktive) Vertreterinnen und Vertreter verschiedener Zielgruppen sowie deren individuelle Bedürfnisse und Erwartungshaltungen erarbeitet wurden. Die rechtlichen und technischen Entwicklungen wurden in Interviews mit Expertinnen und Experten und durch den Besuch von Fachmessen erkannt.

Im Ergebnis ist zu erwarten, dass die Themen Digitalisierung, Vernetzung und Automatisierung, auch bei der Erbringung von Verwaltungsleistungen, in den nächsten Jahren rasant an Bedeutung gewinnen werden. Bis zum Jahr 2022 müssen sämtliche Behördenleistungen in einem elektronischen Bürgerportal online angeboten werden.

Gleichwohl sind nicht alle Kundinnen und Kunden digital affin. Manche wünschen sich in wichtigen Angelegenheiten noch einen persönlichen Kontakt zur Verwaltung oder benötigen eine individuelle Unterstützung.

Vor diesem Hintergrund schlägt die Verwaltung vor, neben dem bereits beschlossenen und umgesetzten Teilprojekt „Digitales Bürgerbüro“, den restlichen drei Teilprojekten zuzustimmen. Somit können Überlegungen angestellt werden, wie sich das Angebot in den klassischen Bürgerbüros und der Behördenrufnummer 115 weiterentwickeln muss. Zudem soll durchdacht werden, inwieweit die Kundensteuerung und -betreuung verbessert sowie eine persönliche Unterstützung für die Bürgerterminals eingeführt werden kann. Die Details können der Anlage entnommen werden.

Beschluss:

Antrag an den Hauptausschuss

Der Hauptausschuss beauftragt die Verwaltung mit der Konzeptionsphase für die Teilprojekte „Weiterentwicklung der klassischen Bürgerbüros“, „Weiterentwicklung der Behördenrufnummer 115“ und „Kundensteuerung“ zu beginnen.