

# GEMEINDE EGELSBACH



## Beschlussvorlage Drucksache VL-12/2015

Dezernat I  
Ordnungsamt

Datum: 12.05.2015

1. Haupt- und Finanzausschuss	28.05.2015
2. Gemeindevertretung	02.06.2015

## Einrichtung eines Bürgerbüros

### Anlage(n):

- (1) Anlage 1 Aufgaben
- (2) Anlage Personalberechnung
- (3) Anlage Bürgerbüro Visualisierung

### Beschlussvorschlag:

Der Gemeindevorstand **empfiehlt der Gemeindevertretung** wie folgt zu beschließen:

Die Gemeindevertretung

1. stimmt einer Anmietung von Räumlichkeiten im Erdgeschoss in der Ernst-Ludwig-Straße 40-42 zu;
2. begrüßt die vorgestellten Überlegungen für einen Bürgerservicebereich in der Ernst-Ludwig-Straße 40-42;
3. hebt den Sperrvermerk bei der Stelle im Stellenplan im Bereich Ordnungsamt unter der Kostenstelle 0202013 auf;
4. beauftragt den Gemeindevorstand, einen Mietvertrag für die Liegenschaft auszuhandeln und abzuschließen und das Bürgerbüro Anfang 2016 einzurichten.

### Finanzielle Auswirkungen:

### Erläuterungen:

1. Die Gemeindevertretung beauftragte den Gemeindevorstand, das Konzept für einen neuen Bürgerservicebereich weiterzuentwickeln. Es sollten Verhandlungen für eine Anmietung für Räumlichkeiten in der Ernst-Ludwig-Straße 40-42 geführt werden.
2. Der Gemeindevorstand hat diese Grundkonzeption für einen Bürgerservicebereich entwickelt. Dabei hat er sich an den bereits bestehenden Bürgerbüros in der Umgebung sowie bei der KGST orientiert.

## 2.1 Bürgerservicebereich

Der Einrichtung eines Bürgerbüros kommt unter dem Aspekt einer dienstleistungsorientierten Verwaltung eine herausragende Bedeutung zu. Hier finden in der Regel die meisten Bürgerkontakte statt. Inzwischen hat sich in der kommunalen Praxis ein Typus Bürgerbüro durchgesetzt, der sich aus dem früheren Einwohnermeldebereich entwickelte und um weitere Leistungen bzw. Produkte ergänzt wurde. Diese zusätzlich im Bürgerbüro angesiedelten Leistungen und Produkte dienen dazu, das Zusammenspiel zwischen Verwaltung und Bürgern zu vereinfachen, zu strukturieren und den Bürgern eine unkomplizierte Anlaufstelle für viele ihrer Anliegen zur Verfügung zu stellen.

Bei der konkreten Zuordnung von Produkten und Leistungen ist zu entscheiden zwischen den beiden Polen

- Bündelung möglichst vieler Produkte bzw. Leistungen an einer Stelle im Sinne einer ganzheitlichen Sachbearbeitung und einheitlichen Anlaufstelle für die Bürger sowie
- fachlich leistbarer Aufgabenzuschnitt für die Mitarbeiter.

Erfordern also Leistungsbereiche besonderes Fachwissen, das sich von den „klassischen“ Bürgerbüroleistungen und -produkten deutlich unterscheidet, spricht dies für eine separate Abwicklung in anderen fachlich zuständigen Bereichen.

Unterstützende Zuarbeit durch das Bürgerbüro ist dabei möglich, z. B. indem im Bürgerbüro Antragsunterlagen ausgehändigt bzw. entgegen genommen werden. Dies entspricht auch dem Gedanken der Verwaltungsorganisation nach dem Lebenslagenprinzip. Es bietet sich an, im Bürgerbüro möglichst viele Bürgerkontakte zu ermöglichen, die häufig nachgefragt werden, keine umfangreiche Nachbearbeitung erfordern und schnell innerhalb eines lokal zu definierenden angestrebten Zeitraums abgewickelt werden können (sog. Kurzkontakte). „Abwicklung“ bedeutet in diesem Kontext nicht unbedingt die abschließende Bearbeitung. Vielmehr ist damit die Zeit des unmittelbaren und notwendigen Bürgerkontakts angesprochen.

Die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die personelle Ausstattung des Bürgerbüros müssen selbstverständlich auf die jeweils zu erbringenden Leistungen und Produkte abgestimmt sein. Die Ausgestaltung des Raums und der Abläufe sollten unter Gesichtspunkten der Kundenfreundlichkeit vorgenommen werden, beispielsweise

- Publikumsfreundlich gestaltete Räumlichkeiten (d.h. Übersichtlichkeit, genügend Abstand zwischen den Arbeitsplätzen wegen des Datenschutzes bei Gesprächen, Wartebereich ggf. mit Kinderecke, Sitzgelegenheiten, usw.).
- Erkennbare Regelung der Reihenfolge (d.h. Wartemarkensystem, Aufrufsystem usw.).
- Geringe Wartezeiten.
- Jeder Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin soll für alle Produkte und Leistungen des Bürgerbüros ansprechbar und in der Lage sein, diese zu bearbeiten (Allzuständigkeit).

Stets sollte die gewählte Ausgestaltung in geeigneter Weise evaluiert werden. Insbesondere sollten die Wartezeiten und Fallzahlen regelmäßig überprüft werden. Zu lange Wartezeiten sind für die Bürger ärgerlich, deuten aber zudem auf möglicherweise überlastete Mitarbeiter oder schlechte Prozessabläufe hin. Auch Kostenstruktur und Wirtschaftlichkeit sind regelmäßig zu überprüfen und ggf. durch Änderungen der Organisation zu optimieren.

## 2.2 Empfang

Der Eingangsbereich eines Bürgerbüros ist die Visitenkarte der Kommune. Bürger, die persönlich im Rathaus vorsprechen, sollten selbstverständlich situationsgerecht im Eingangsbereich empfangen werden. Es ist die erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger. Es hat die Aufgabe einer Infotheke sowie der Lotsenfunktion.

## 2.3 Frontoffice – Backoffice

Im Sinne einer zügigen Leistungserbringung ist vom Grundsatz her eine Strukturierung eines Bürgerbüros in einen Frontoffice- und einen Backoffice-Bereich sinnvoll. In einer Kommune in der Größenordnung wie Egelsbach scheidet nach den Empfehlungen der KGST und den Erfahrungen anderer Kommunen gleicher Größenordnung wegen zu geringer Fallzahlen ein organisatorisch völlig getrenntes Backoffice aus.

Stattdessen bestehen aus diesen Erkenntnissen folgende Optionen:

- In Arbeitszeiten außerhalb der Öffnungszeiten arbeiten die Mitarbeiter die Bürgeranliegen ab, sind also quasi ihr eigenes Backoffice. Dabei kann es sinnvoll sein, dass Mitarbeiter Schwerpunktgebiete haben, also auch Anliegen bearbeiten, die ein anderer Mitarbeiter entgegen genommen hat.
- In Zeiten geringeren Publikumsverkehrs nehmen Mitarbeiter ebenfalls Backoffice-Arbeiten wahr. Sinnvoll ist dabei eine Ausgestaltung in einer Form, dass sie nicht in Minutenabständen immer wieder zu Frontoffice-Aufgaben wechseln müssen. Herrscht größerer Andrang, kann ein Mitarbeiter dann durchaus flexibel in den Frontoffice-Bereich wechseln.

## 2.4 Öffnungszeiten

Entscheidend für die Kundenzufriedenheit ist nach kommunaler Erfahrung primär die erbrachte Dienstleistungsqualität. Wichtig ist die bedarfsgerechte Terminierung der Öffnungszeiten im Tages-/Wochenablauf aus Kundensicht. Daher können die Öffnungszeiten nicht von den anderen Kommunen übernommen werden. Sie hängen von lokalen Rahmenbedingungen bzw. Ereignissen (Pendlerkommune, Öffnungszeiten des örtlichen Einzelhandels, Wochenmarkt, u. ä.) ab.

Die folgende Übersicht der KGST zeigt die wichtigsten Vor- und Nachteile von ausgedehnten bzw. restriktiven Öffnungszeiten:

### **Ausgedehnte Öffnungszeiten**

- Vorteile**
- Viel zeitlicher Spielraum für Besucher.
  - Mehr Zeit pro Besucher.
  - Geringe Wartezeiten.

- Nachteile**
- Ggf. Personalmehrbedarf.
  - Weniger ruhige Zeit zur Sachbearbeitung.

**Empfehlung:** Personalauslastung muss gesteuert werden, ggf. Frontoffice-/ Backoffice-Strukturen einführen

### **Restriktive Öffnungszeiten**

- Vorteile**
- Mehr ruhige Zeit zur Sachbearbeitung.
  - Größeres Zeitfenster zur Wahrnehmung von Außenterminen.
- Nachteile**
- Ggf. längere Wartezeiten für Besucher (nur kompensierbar durch temporäre Personalaufstockung).
  - Weniger Zeit pro Besucher.
- Empfehlung:** Besucherströme und Öffnungszeiten synchronisieren; ggf. flexible Personalaufstockung bei Besucherspitzenzeiten

Zur angemessenen Gestaltung der Öffnungszeiten sollte daher auf die bisherigen Erfahrungen der Besucherströme zurückgegriffen werden. Hinzu kommt der Bedarf an Back-office-Arbeitszeit, denn während der Schließzeiten können die Mitarbeiter sich ungestört der Bearbeitung der Bürgeranliegen widmen. Lange Öffnungszeiten reduzieren diesen Zeitrahmen.

Weitere Einflussfaktoren sind beispielsweise:

- Wartezeiten für Besucher (Entzerrung durch mehr Öffnungszeit möglich?).
- Gesetzliche Auswirkungen (Bsp.: Vorübergehende Ausweitung der Öffnungszeiten bei Einführung neuer Ausweispapiere).
- Personelle Kapazitäten.
- Einfache und einprägsame Öffnungszeiten.
- Möglichst einheitliche Festlegung mit identischen Beginn- und Endzeiten
- Stunden- bzw. Halbstundentakte
- Samstagsöffnung bei Bedarf.

Die KGSt empfiehlt und die Erfahrungen bei den anderen Bürgerbüros zeigen, die Öffnungszeit zur Ausgestaltung des Bürgerbüros möglichst auf der Basis einer bzw. regelmäßiger Besucherbefragung/en und/oder Messung der Kundenströme vorzunehmen.

## 2.5 Onlinedienst/E-Government

Moderne Informationstechnik hat den Kommunen in den letzten Jahren bereits viele neue Gestaltungswege geöffnet: Umfangreiche Informations- und Kommunikationsangebote sind entstanden, Dienstleistungen können zum Teil online beantragt oder sogar abgerufen werden, interne Prozesse wurden zum Teil erheblich verkürzt und dadurch beschleunigt. Ein Ende der technologischen Entwicklung und somit des Potenzials, welches Kommunen dadurch heben können, ist noch nicht in Sicht.

Ziel muss es mittelfristig sein, möglichst viele Eingabemöglichkeiten online über Formulare oder Internet-Anwendungen anzubieten und Bearbeitungsprozesse automatisiert anzustoßen. Dies wird längerfristig wegen des demographischen Wandels erforderlich sein (Bürger wie Personalressourcen).

Durch die Entwicklung elektronischer Identifikationsnachweise und der Möglichkeit, perspektivisch die gesetzlich vorgeschriebene Schriftform zu ersetzen, wie z. B. durch die eID-Funktion im neuen Personalausweis, ist die rechtsverbindliche Kommunikation mit der Kommune möglichen. Dies leistet einen weiteren Schub für die Nutzung netzbasierter Kommunikationsmedien.

## 3. Geplante Aufgaben im Bürgerbüro

Unter den Vorgaben unter Ziffer 2. hat eine rathausinterne Arbeitsgruppe eine Aufgabenliste für das Bürgerbüro erarbeitet. Kern sind die bisherigen Aufgaben des Teams Einwohnerservice und Wahlen mit der Zentrale. Diese sollen durch Aufgaben aus den anderen Bereichen ergänzt werden.

Bei den Aufgaben, wo eine ganzheitliche Bearbeitung wegen der Komplexität bzw. des Zeitumfanges nicht möglich ist, ist die Antragsaufnahme vorgesehen. Damit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Aufgabenbereichen vom Kundenverkehr entlastet und können sich intensiver der Sachbearbeitung widmen.

#### 4. Öffnungszeiten

Bisher hat die Gemeinde Egelsbach Öffnungszeiten von 17,5 Stunden/Woche. Geplant ist derzeit eine Ausdehnung auf 26 Stunden/Woche. Zwei Nachmittage sind vorgesehen. In der Überlegung ist auch eine Öffnung an einzelnen Samstagen. Dies soll noch im Rahmen einer Besucherbefragung genauer ermittelt werden.

Die Öffnungszeiten vormittags und nachmittags sollen einheitlich und damit leicht merkbar sein.

Zusätzlich sind 8 Stunden/Woche mit vorheriger Terminvereinbarung vorgesehen. Die Termine können vorher telefonisch im Bürgerbüro oder Online für die Vorsprache gebucht werden. Es wird das Anliegen hinterlegt, damit ein entsprechendes Zeitfenster standardisiert gebucht werden kann. Damit soll für die Bürgerinnen und Bürger eine bessere Planbarkeit ohne oder mit sehr kurzer Wartezeit ermöglicht werden. Gleichzeitig wird in diesen Zeiten eine bessere Planbarkeit des Personaleinsatzes erreicht.

#### 5. Personaleinsatz

Während der Öffnungszeiten sollen der Empfang und mindestens 2 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter für den Kundenverkehr zur Verfügung stehen. In schwächer genutzten Öffnungszeiten kann die dritte Person Backoffice-Arbeiten erledigen. In stärker frequentierten Zeiten wird noch eine 4. Person zur Verfügung stehen. Bei den Zeiten der Terminvergabe sind nur 2 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter erforderlich. Um dies zu gewährleisten, sind 7 Bedienstete erforderlich. Geplant ist eine Teamstruktur mit Leitung.

Für die Aufgabenwahrnehmung ist eine Personalbemessung vorgenommen. Danach wird mit Personal von 6,15 Stellen kalkuliert. Dafür ist die Freigabe der einen Stelle mit Sperrvermerk (Kostenstelle 0202013 TVÖD 10) zur Wahrnehmung von Führungs- und Leitungsaufgaben erforderlich, womit dann gleichzeitig auch eine Lösung für die stellvertretende Amtsleitung erreicht werden kann (siehe u. a. Stellenplan Haushalt 2012).

Es wird nach der formalen Personalbemessung einen leichten Überhang geben. Dies ist wegen der geplanten Einrichtung zweckmäßig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen hohen Ausbildungs- und Fortbildungsbedarf. Außerdem soll es eine ausreichende Reserve am Anfang bei den Öffnungszeiten geben. Kurze Wartezeiten zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit haben Priorität. Die Teamstruktur muss wachsen. Nicht berechnet wurde der zukünftige Zeitanteil für die Homepagepflege und die Arbeiten für EGovernment, weil die Rahmendaten zu gering sind.

Perspektivisch ist angedacht, die bisherige Personalbemessung zu überprüfen und dann zu betrachten, ob es in der Realität Puffer gibt. Sollte dies der Fall sein, sollen weitere Aufgaben zur Füllung der Zeitfenster in das Bürgerbüro verlagert werden.

#### 6. Räumlichkeiten

Es sind neben dem Empfang transparente Einzelarbeitsplätze geplant. Die Einrichtung von Großraumbüros ist wegen der Lärmproblematik und des Datenschutzes nicht zielführend. Als gelungenes Beispiel ist hierfür das Bürgerbüro in Rodgau genannt.

Zur Erreichung der oben genannten Ziele ist eine Lösung in den Räumlichkeiten des Rathauses nur unter sehr großem Aufwand möglich. Es wird auf die Ausführungen aus der Vorlage zur Sitzung der Gemeindevertretung vom 09.10.2014 verwiesen. Daher ist eine Lösung außerhalb zweckmäßig. Die neuen Räumlichkeiten in der Ernst-Ludwig-Straße bie-

ten gute Voraussetzungen. Wie die Raumgestaltung aussehen kann, ist in der Anlage mit verschiedenen Möglichkeiten beispielhaft dargestellt.

Die Fläche für das Bürgerbüro beträgt 220 m<sup>2</sup>. Hinzu kommen noch Kellerflächen und Stellplätze. Anvisiert ist eine Vollausstattung. Die Kosten belaufen sich je nach Variante zwischen 3.500 und 4.500 € brutto/monatlich. Hierzu ist der Gemeindevorstand zu beauftragen, den genauen Vertrag auszuhandeln. Geplant ist eine Mietzeit für 10 Jahre. Das Mietverhältnis soll zum 01.01.2016 beginnen.

Der Gemeindevorstand hat dem mit dieser Vorlage vorgelegten Beschlussvorsachlag in seiner Sitzung am 12.05.2015 mehrheitlich zugestimmt.