

Gemeinderatsdrucksache Nr. 117/2022

Beratungsfolge	Datum		
Verwaltungsausschuss	22.11.2022	Beschlussfassung	öffentlich

**Konzeption Bürgerservice;  
Bericht**

**Bezug:**

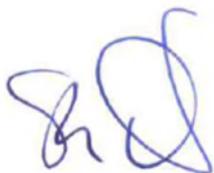
GR-DS Nr. 31/1/2020  
GR-DS Nr. 71/2020  
GR-DS Nr. 30/2021  
GR-DS Nr. 77/2021  
GR-DS Nr. 88/1/2021  
GR-DS Nr. 45/1/2022

**Anlagen:**

Anlage – Konzeption

**Beschlussvorschlag:**

1. Der Bericht über die Konzeption des neuen Bürgerservice im DEZ, Kirchstr. 17/1, mit Bürgerbüro, Standesamt mit Friedhofsangelegenheiten und Soziales/ Rentenstelle wird zur Kenntnis genommen.  
Die Serviceeinheit im DEZ wird als BÜRGERSERVICE bezeichnet.
2. Die Serviceeinheit im DEZ wird als BÜRGERSERVICE bezeichnet.



Stefan Wörner  
Bürgermeister

## **Sachverhaltsdarstellung:**

In der Sitzung am 30.03.2021 fasste der Gemeinderat den Baubeschluss zur Einrichtung eines Stadtbüros in den Rathausarkaden (GR-DS Nr. 30/2021). Ziel war, möglichst zeitnah eine barrierefreie zentrale Anlaufstelle zu schaffen, bei der in Form von Auskünften, Beratungen und Erledigungen möglichst viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bearbeitet werden können.

Nachdem sich zwischenzeitlich zu den Rathausarkaden weitere Standortalternativen ergaben, hob der Gemeinderat in seiner Sitzung am 14.09.2021 (GR-DS Nr. 30/2021) diesen Beschluss wieder auf. Mit der Aufhebung dieses Beschlusses konnte das „Bäckereicafé“ in den Rathausarkaden erhalten bleiben, das zwischenzeitlich umgebaut und vergrößert dort betrieben wird.

In der Folgezeit fasste der Gemeinderat nach Prüfung der verschiedenen Standortalternativen am 05.04.2022 den Beschluss (GR-DS 45/1/2022), am Standort Gebäude 17/1 (früher Impfzentrum) ein barrierefreies Interims-Bürgerbüro mit erweitertem Bürgerservice einzurichten.

Bereits in der Sitzung am 30.03.2022 wurde ein Konzept für die Einrichtung eines Bürgerbüros (ursprünglich Stadtbüro genannt) durch die Verwaltung vorgestellt. Da im DEZ mehr Nutzungsmöglichkeiten als in den Rathausarkaden vorhanden sind, kann nicht nur ein Bürgerbüro incl. integrierter i-Punkt eingerichtet, sondern das gesamte Team Bürgerservice samt Rentenstelle/Soziales des Fachbereichs 2 dort untergebracht werden.

Damit können folgende Dienstleistungen angeboten werden:

Service-Punkt mit integriertem i-Punkt  
Bürgerbüro (früheres Einwohnermeldeamt)  
Standesamt mit Friedhofsverwaltung  
Soziales/Ortsbehörde Sozialversicherung (Rentenstelle)

In den neuen barrierefreien Räumlichkeiten des Bürgerservice werden ein Service-Punkt (Frontoffice als zentrale Anlaufstelle) mit Thekenbereich, ein Wartebereich sowie 6 Desk-sharing-Arbeitsplätze, damit insgesamt 7 Arbeitsplätze für 8 Mitarbeiter/-innen mit Front- und Backoffice eingerichtet.

Zusätzlich werden nebenan, im ehemaligen Babyausstattungs-Laden, Räumlichkeiten mit direkter Verbindung zum Bürgerservice für das Integrationsmanagement eingerichtet, so dass künftig – geplant ab März 2023 - das gesamte Team Bürgerservice und Soziales/Integration des Fachbereichs 2 im DEZ untergebracht sein wird.

Pfullingen, 14.11.2022

Barbara Grulke

## **Konzeptionelle Eckpunkte für den BÜRGERSERVICE der Stadtverwaltung Pfullingen**

### **1. Vorbemerkung**

Der „BÜRGERSERVICE“ (→ bei der Stadtverwaltung Pfullingen wird der groß geschrieben!) wird ab 01.03.2023 angeboten werden. Dafür werden Arbeitsplätze (Frontoffice und Backoffice) in den neu erworbenen Flächen im Dienstleistungszentrum (DEZ) geschaffen. Diese sind barrierefrei zugänglich. Zu den bisher angebotenen Dienstleistungen im Einwohnermeldeamt und i-Punkt kommen weitere hinzu, wie unten aufgeführt. Diese werden zudem kontinuierlich angepasst und der BÜRGERSERVICE ständig weiterentwickelt. Wenn der Rathausanbau abgeschlossen ist, wird der BÜRGERSERVICE dorthin verlagert. Welche Dienstleistungen dann im Rahmen des BÜRGERSERVICE zusätzlich möglich sind, bleibt abzuwarten. Das für die Struktur des Bürgerbüros geltende Prinzip von Anlaufstelle/Frontoffice und Backoffice wird fortbestehen.

### **2. Grundsätzliche Anforderung BÜRGERSERVICE**

Es existiert eine barrierefreie Anlaufstelle, an der in Form von Auskünften, Beratungen und Erledigungen möglichst viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bei einem einmaligen Aufsuchen des Bürgerservice abschließend behandelt werden.

### **3. Eröffnung im Pfullinger Dienstleistungszentrum**

Der BÜRGERSERVICE im Dienstleistungszentrum umfasst im Frontoffice-Bereich eine Anlaufstelle (Service-Punkt) und einen 2. Arbeitsplatz als „Schnellschalter“ für kurze Termine bis 10 Minuten Dauer. Im Backoffice-Bereich sind Bürgerbüro, Standesamt mit Friedhofsverwaltung und Soziales vertreten. Die Besetzung der Anlaufstelle und des „Schnellschalters“ erfolgt in einem täglich rollierenden System, was wiederum voraussetzt, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sämtliche vom Bürgerbüro angebotene Dienstleistungen erbringen können.

#### **3.1 Aufgaben der Anlaufstelle/Service-Punkt**

Die Person am Service-Punkt, an dem jede Besucherin und jeder Besucher des BÜRGERSERVICE empfangen wird, hat Lotsenfunktion für den gesamten Bürgerservice, nicht nur für das Bürgerbüro. Sie erfragt die Anliegen, kontrolliert die vereinbarten Termine und leitet die Besucher zu der für sie zuständige Verwaltungskraft. Bei einem Erscheinen ohne Termin und freiem „Schnellschalter“ entscheidet sie, ob das Anliegen dort sofort vorgetragen werden kann, oder ob eine Terminvereinbarung nötig ist, die sie dann selbst erledigt. Neben dieser persönlichen Terminvereinbarung über die Anlaufstelle sind Terminvereinbarungen

auch online und telefonisch möglich. Außerdem übernimmt diese Anlaufstelle die Aufgaben des ehemaligen i-Punkts mit Ausnahme von Telefonzentrale, elektronischer Post und Bearbeitung von E-Zeitungen. Die Anlaufstelle ist die Visitenkarte des gesamten BÜRGERSERVICE und muss deshalb in ihrer Bedeutung entsprechend hoch eingeschätzt werden.

### **3.2 Aufgaben „Schnellschalter“**

Die Person am Schnellschalter muss in der Lage sein, sämtliche in kurzer Zeit zu bearbeitende Anfragen an das Bürgerbüro i.d.R. nach Terminvereinbarung abschließend und zur Zufriedenheit der Kundschaft zu erledigen. Dafür bedarf es ein hohes Maß an Kundenorientierung und breiter Fachkompetenz, die flexibel einzusetzen ist.

### **3.3 Aufgaben Bürgerbüro im Backoffice-Bereich**

Im Unterschied zum „Schnellschalter“ geht es hier ebenfalls nach Terminvereinbarung um komplexere und damit mit mehr Zeitaufwand verbundene Angelegenheiten, auf die sich die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen idealerweise ab der Terminvergabe vorbereiten. Die Anforderungen an sie mit Blick auf Kundenorientierung, Flexibilität und Kompetenz entsprechen denen am „Schnellschalter“.

## **4. Angebotene Dienstleistungen im Bürgerbüro**

Neben den vom i-Punkt übernommenen Aufgaben (s.o.) und der ganzen Bandbreite des Melde- und Paßwesens könnten im Bürgerbüro am Anfang zusätzlich folgende Dienstleistungen angeboten werden:

- Landesfamilienpass ausstellen
- GEZ-Befreiung,
- Elterngeldanträge bearbeiten,
- Schwerbehindertenanträge bearbeiten,
- Wohngeldanträge bearbeiten,
- Aufnahme von Anträgen auf Leistungen nach dem SGB XII
- Gewerbean- und Abmeldungen
- Hundean- und Abmeldungen
- Anmeldung Sperrmüll

### **4.1 Weitere Angebote für Besucherinnen und Besucher**

Im Wartebereich des BÜRGERSERVICE wird mittelfristig ein Bürgerterminal eingerichtet, an denen die Besucherinnen und Besucher entweder den bereits bestehenden Onlineservice

der Stadt Pfullingen eigenständig in Anspruch nehmen, Personalausweis oder Reisepass beantragen oder auch nur Informationen zu ihren Anliegen einholen. Damit dieses Terminal ihren Zweck vollumfänglich erfüllen, muss die Stadt Pfullingen ihr Angebot an Online-Diensten so weit ausbauen, dass an den Arbeitsplätzen im BÜRGERSERVICE nur noch jene Kundenschaft empfangen wird, die entweder keinen Zugang zu Onlineangeboten hat oder haben will, oder deren physische Anwesenheit aus Sachgründen zwingend ist.

#### **4.1.1 Nebeneffekt des Ausbaus der Online-Dienste**

Vom angestrebten Ausbau der Online-Dienste profitieren nicht nur die künftigen Nutzerinnen und Nutzern der Bürgerterminals. Da diese Dienste prinzipiell von jedem Standort aus mit jedem internetfähigen Endgerät aufrufbar sind, steht dieser Ausbau zugleich eine für moderne und bürgernahe Verwaltung. In diesem Zusammenhang ist zur Vermeidung missbräuchlicher Nutzung lediglich noch die Prozedur der persönlichen Registrierung festzulegen. Diese wiederum kann auf Wunsch mit Hilfe der Anlaufstelle an den Bürgerterminals erstmalig durchgeführt werden.

### **5. Qualifizierung des Kernteams**

Um den Servicegedanken im BÜRGERSERVICE hoch zu halten, wird das Team vor Eröffnung und regelmäßig fort- und weitergebildet.

### **6. Derzeitige Sachstände**

Die Sachstände beziehen sich auf die Eröffnung des BÜRGERSERVICE im Dienstleistungszentrum. Sie sind keineswegs in Stein gehauen, sondern können auf der Grundlage von Beobachtung und Rückmeldung nach einigen Monaten Praxis modifiziert werden.

#### **6.1 Öffnungszeiten**

Mo	7.30 Uhr – 13.00 Uhr	
Di	8.00 Uhr – 12.00 Uhr	14.00 Ur – 18.00 Uhr
Mi	7.30 Uhr – 13.00 Uhr	
Do	8.00 Uhr – 12.00 Uhr	14.00 Ur – 18.00 Uhr
Fr	7.30 Uhr – 13.00 Uhr	

#### **6.2 Personal und Arbeitsplätze**

Vorgesehen sind beim Bürgerbüro incl. Anlaufstelle 3,7 VZÄ, die sich auf bis zu 4-5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilen. Diese arbeiten nach dem Prinzip des Desk Sharings und Clean Desk, d.h. jeder und jede hat einen eigenen Laptop und einen eigenen Rollcontainer für weitere personenbezogene Arbeitsgegenstände. Ein zur Einsatzzeit freier Arbeitsplatz

wird so vorübergehend individualisiert und nach erfolgtem Arbeitseinsatz wieder neutral zur Nutzung durch andere hinterlassen. Im offenen Bereich befindet sich eine Empfangstheke, an der der Arbeitsplatz für die Anlaufstelle eingerichtet ist. In unmittelbarer Nähe befindet sich der „Schnellschalter“ als 2. Arbeitsplatz. Bei der Ausstattung des Wartebereichs für die Kundschaft ist darauf zu achten, dass die mittelfristig vorgesehenen Bürgerterminals auch tatsächlich dort zu installieren sind.

## **7. Klärungsbedarf**

Die noch offenen Fragen haben keine Auswirkung auf die Eröffnung von Bürgerservice und Bürgerbüro, da die Antworten auch während des laufenden Betriebs gefunden werden können.

### **7.1 Barkasse**

Es ist die Anschaffung eines Moduls von Informa vorgesehen, so dass eine Verbuchung der Einnahmen online vorgenommen werden kann. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter erhält eine Kasse und rechnet diese täglich ab. Es ist noch offen, wann dieses Modul zur Verfügung stehen wird. Deshalb kann es sein, dass am Beginn noch mehrere Registrierkassen (Anlaufstelle, Standesamt und Backoffice im Bürgerbüro) im Einsatz sind.

### **7.2 Maßnahmen und Zeitpunkte der Evaluation**

Ein BÜRGERSERVICE, der seinem Anspruch auf moderne, bedarfsgerechte und bürger-nahe Dienstleitungen gerecht werden will, ist nur als lernendes System vorstellbar. In regelmäßigen Abständen ist deshalb auf der Grundlage von Rückmeldungen von Betroffenen (Bürgerinnen und Bürger) und Beteiligten (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) ein kritischer IST-SOLL-Abgleich durchzuführen. Aus den Ergebnissen des Abgleichs lassen sich gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die darin enthaltenen Optimierungshinweise ableiten und Schritte zu deren Umsetzung festlegen.

Pfullingen, November 2022

Barbara Grulke