



öffentlich

Fachbereich	Dezernent(in) / Geschäftsführer	Datum
33	StR Norbert Dahmen	29.04.2019
verantwortlich	Telefon	Dringlichkeit
Manfred Kruse	22339	-
Beratungsfolge	Beratungstermine	Zuständigkeit
Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden	21.05.2019	Kenntnisnahme
Ausschuss für Personal und Organisation	06.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Brackel	13.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Innenstadt-Ost	18.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Lütgendortmund	18.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Hörde	18.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Innenstadt-West	19.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Huckarde	19.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Aplerbeck	25.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Hombruch	25.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Scharnhorst	25.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Eving	26.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Innenstadt-Nord	26.06.2019	Kenntnisnahme
Bezirksvertretung Mengede	26.06.2019	Kenntnisnahme

### **Tagesordnungspunkt**

Neuorganisation der Bürgerdienste

### **Beschlussvorschlag**

Die Ausschüsse für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden sowie für Personal und Organisation und die Bezirksvertretungen nehmen den Sachstand des Projektes zur Neuorganisation der Bürgerdienste zur Kenntnis.

### **Personelle Auswirkungen**

- keine -

### **Finanzielle Auswirkungen**

- keine -

Norbert Dahmen  
Stadtrat

## **Begründung**

In den Sitzungen am 24.01.2017 sowie am 02.02.2017 wurde den Ausschüssen (sowie in darauffolgenden Sitzungen den Bezirksvertretungen) der Projektplan zur „Neuorganisation der Bürgerdienste“ zur Kenntnis gegeben (Drucksache Nr. 06589-16) und in den Sitzungen am 04.07.2017, 12.09.2017 und 20.03.2018 über den Sachstand informiert (Drucksache Nr. 08152-17 und 10342-18).

Die darin beschriebene Aufteilung der Prozesse in Antragsannahme und Ausgabe im Bereich der Kraftfahrzeugangelegenheiten für Zulassungen, Änderungsdienste und eidesstattliche Versicherungen mit Aufbietungen (bei Verlust des Fahrzeugbriefes) wurde seit dem 19.10.2017 im Dienstleistungszentrum (DLZ) in der Innenstadt und der Bezirksverwaltungsstelle (BVSt) Lütgendortmund getestet und deren Ausweitung auf die übrigen BVSt beschlossen. Seit März 2019 werden die geänderten Prozesse an allen Standorten der Bürgerdienste umgesetzt.

Der nächste Projektschritt sah die Optimierung der Publikumssteuerung auf Basis einer Kennzahlenanalyse vor.

Diese Kennzahlenanalyse ergab:

1. Rund 67% aller Termine wurden in 2018 online gebucht. Der Anteil der Terminkunden, der seine Termine nicht wahrnimmt, ist dabei sehr hoch. Um diesen Anteil sowie die durch das Warten auf Kundinnen und Kunden verlorene Arbeitszeit zu minimieren, wurde den E-Mails zur Bestätigung der Terminbuchung ein Link hinzugefügt, durch den Kundinnen und Kunden ihre gebuchten Termine einfach wieder absagen können, wenn sie sie doch nicht wahrnehmen können oder wollen.
2. Die mithilfe der Aufrufanlage generierten Kennzahlen sind überwiegend nicht valide. Die Bürgerdienste haben daher eine Vorstudie zur Beschaffung einer neuen Terminmanagement- und Aufrufsoftware, mit der zukünftig eine verbesserte Terminerinnerung, eine direkte Stornierung von Terminen sowie eine valide Kennzahlenerfassung und -auswertung möglich sein werden, initiiert. Die Optimierung der Publikumssteuerung wird erst nach Abschluss der Einführung einer neuen Software möglich sein.

Darüber hinaus wurden folgende Maßnahmen umgesetzt:

Die Stelle der Personal- und Kundendisposition und Leitung des Springerteams und das Team selbst wurden zu 33/2 (Einwohnermelde- und Kraftfahrzeugwesen) verlagert, um die Publikumssteuerung unmittelbar aus dem Bereich heraus wahrzunehmen. Hierdurch soll die Rolle der Disposition gestärkt und die Publikumssteuerung und die Einsatzplanung der Springerkräfte optimiert und konzentriert wahrgenommen werden. So werden auch Terminschienen für alle Standorte ab sofort zentral geöffnet.

Um Mitarbeiter\*innen zu qualifizieren und auch langfristig an die Bürgerdienste binden zu können, wurden drei Stellen für Vertiefungssachbearbeitungen eingerichtet. Diese Vertiefungssachbearbeitungen dienen u. a. als Ansprechpartner für schwierige Fälle für alle Mitarbeiter\*innen im Front-Office im Bereich Einwohnermelde- und

---

Kraftfahrzeugzulassungswesen und führen zur Qualifizierung der Mitarbeiter\*innen Schulungen durch.

Um den immer komplexer werdenden Melderegister-Datenaustausch zwischen den Kommunen kompetent zu bearbeiten, wurde eine zentrale Gruppe zur Bearbeitung dieser elektronisch eingehenden Daten eingerichtet. Dies führt neben der Steigerung der Bearbeitungsqualität zu einer Entlastung der Mitarbeiter\*innen im Front-Office.

Um Kundinnen und Kunden zu ermöglichen, möglichst viel von zu Hause aus zu erledigen, wurde weiterhin das Projekt „Bürgerdienste Digital“ eingerichtet. Ziel dieses Projektes ist es, wie durch das Onlinezugangsgesetz festgeschrieben, alle onlinefähigen Leistungen der Bürgerdienste bis zum 31.12.2022 auch digital anzubieten.