

Stuttgart, 20.11.2017

Organisationsuntersuchung Bürgerbüros 2017

Mitteilungsvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	öffentlich	29.11.2017

Bericht

1. Ausgangssituation

Im August 2014 wurde das Projekt „Organisationsuntersuchung Bürgerbüros der Landeshauptstadt Stuttgart – OU 32-42“ abgeschlossen, welches den Fokus auf die Stellenbemessung des sachbearbeitenden Bereiches der insgesamt 22 Bürgerbüros legte.

In den vergangenen Jahren hat sich die Lage der Bürgerbüros u. a. aufgrund hoher krankheitsbedingter Ausfälle, hoher Fluktuation, stetig gestiegener rechtlicher Anforderungen und steigender Einwohnerzahlen verschlechtert. Am 17.01.2017 fand daher ein OB-Gespräch mit den Bürgermeistern der Fachreferate (WFB, SOS und AKR) statt.

Ergebnis dieses Gesprächs war, dass ein Projekt aufgesetzt wird, welches zum einen die langfristige Funktionsfähigkeit aller Bürgerbüros unter Beibehaltung der dezentralen Struktur gewährleisten und zum anderen die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/-innen der Bürgerbüros auf ein akzeptables Maß reduzieren soll.

2. Auftrag und Ziele

Das Projekt Organisationsuntersuchung Bürgerbüros 2017 umfasste folgende Maßnahmen:

1. Überprüfung der Organisationsstruktur (Aufbauorganisation)
2. Ausbau der Online-Terminvereinbarung für weitere große Bürgerbüros
3. Ausbau des „Digitalen Bürgerbüros“ (Ausbau von Online-Dienstleistungen)
4. Ausbau der Werbemaßnahmen für die Behördennummer 115
5. Prüfung der Änderung des Leistungsspektrums
(Durchführung einer Aufgabenkritik)

6. Analyse der hohen Fehlzeitenquote bei den Bürgerbüros
7. Überprüfung der Springkraftsystematik für die Sachbearbeitung
8. Bildung eines Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüros
9. Fortschreibung des Stellenbedarfs für Sachbearbeitung und neue Funktionen
10. Überprüfung der Anpassung von Öffnungszeiten kleinerer Bürgerbüros

Die Maßnahmen sollten im Rahmen des Projekts initiiert und – soweit möglich – bereits umgesetzt werden. Eine Erfolgsmessung der umgesetzten Maßnahmen erfolgt 2 Jahre nach Projektende im Rahmen einer Evaluierung.

Die Arbeitsergebnisse zu den einzelnen Maßnahmen sind dem Abschlussbericht zu entnehmen (siehe Anlage).

3. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Die Kernprobleme der Dienststelle Bürgerbüros betreffen aus personeller Sicht sowohl die Sachbearbeitungs- als auch die Führungsebene. Die nachfolgenden Ausführungen geben die wichtigsten Projektergebnisse in Bezug auf diese Ebenen wieder:

a) Fortschreibung der Stellenbemessung

Im Rahmen des Projektes wurde die Stellenbemessung der 1. Organisationsuntersuchung aus dem Jahr 2014 fortgeschrieben. Die Fortschreibung ergab einen zusätzlichen Stellenbedarf. Die Bemessung belegt den dauerhaften Bedarf der 7,0 bereits vorhandenen Stellen mit KW-Vermerk 01/2018. Daher können diese KW-Vermerke entfallen. Darüber hinaus müssen zusätzlich 12,44 Stellen geschaffen werden (Hinweis: Die Dienststelle verfügt bereits über Ermächtigungen für 8 Vollzeitkräfte, die nun in reguläre Planstellen umgewandelt und somit nicht zusätzlich haushaltswirksam werden).

Grund für den Mehrbedarf sind die Erhöhung der Einwohnerzahl und dadurch ausgelösten Verschiebungen in der Aufgabenwahrnehmung, erhöhte Bearbeitungszeiten (bspw. durch gesetzliche Änderungen) sowie neue Aufgaben, die erst nach der Organisationsuntersuchung 2014 hinzukamen.

b) Springer für die Sachbearbeitung

Die Situation im Betriebsablauf der Bürgerbüros ist sehr angespannt. Durch mehrere Faktoren sind die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes und die Servicequalität gefährdet bzw. diese können nicht gewährleistet werden (bspw. Bürgerbüroschließungen). Es ist davon auszugehen, dass die Einrichtung der o.g. Stellen und die damit in Verbindung stehenden Maßnahmen zu einer deutlichen Verbesserung der Situation führen werden. Für die Übergangszeit, bis diese Maßnahmen ihre Wirkung entfalten können, sollen zusätzlich 5,0 befristete Springerstellen für Sachbearbeiter/-innen eingerichtet werden (KW-Vermerk 01/2022).

c) Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro

Zur Professionalisierung und Vereinheitlichung der Einarbeitung in den Bürgerbüros soll ein Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro gebildet werden. Durch die zentrale Einarbeitung werden die Mitarbeiter/-innen in den Bürgerbüros, die diese Aufgabe bisher im laufenden Betrieb übernommen haben, entlastet. Darüber hinaus kann davon ausgegangen werden, dass neue Mitarbeiter/-innen schneller produktiv eingesetzt werden können.

Zudem kann das Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro dazu genutzt werden, Wiedereinsteiger/-innen und Langzeitkranke in Theorie und Praxis für den Berufsalltag in den Bürgerbüros vorzubereiten. Auch Auszubildende können im Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro optimal betreut und in das breitgefächerte Aufgabengebiet eingewiesen werden. Zur Bildung des Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüros sind 2,0 zusätzliche Stellen notwendig.

d) Zusätzliche Sachgebietsleitung und Grundsatzsachbearbeitung

Da die Leitungsspannen der vorhandenen Sachgebietsleitungen zu groß sind, insbesondere aufgrund der dezentralen Struktur der Bürgerbüros, bestehen momentan Führungsdefizite, die in der bestehenden Struktur nicht behoben werden können. Insofern sind die Schaffung von 1,0 Stellen Sachgebietsleitung und eine neue Aufgabenverteilung notwendig. Zur weiteren Entlastung der Sachgebietsleitungsebene und zur Unterstützung und Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes der Bürgerbüros ist darüber hinaus die Schaffung von 2,0 Stellen für die Bearbeitung von Grundsatzthemen notwendig.

e) eGovernment

Während der Projektzeit erfolgte die Initiierung des Ausbaus der Online-Terminvereinbarungen für 6 weitere Bürgerbüros. Der Start ist für Januar 2018 vorgesehen. Im Zeitraum dieser Organisationsuntersuchung wurde zudem für alle Leistungen der Bürgerbüros analysiert, ob diese auch als Online-Dienstleistung angeboten werden können. Das Ergebnis der Analyse zeigte auf, dass von den 70 Leistungen der Bürgerbüros bereits 11 Leistungen digital umgesetzt (z. B. Bewohnerparkausweis, Führungszeugnis, Landesfamilienpass) sind und bei 2 weiteren Leistungen eine Digitalisierung möglich ist (Auskunft aus dem Melderegister, Passbildanfragen). Die Umsetzung soll bis Ende 2017 abgeschlossen sein. Des Weiteren möchte das Innenministerium Baden-Württemberg bis zum 1. Quartal 2018 fünf Prozesse über das Serviceportal BW für die Bürgerschaft digital zur Verfügung stellen. In enger Zusammenarbeit mit dem Amt für öffentliche Ordnung, dem Prozessmanagement (10-3) und dem eGovernment (10-6) wurden der Prozess "Abmeldung ins Ausland" aus dem Bereich der Bürgerbüros modelliert und in die Arbeitsgruppe des Landes eingebracht. Auch die Prozesse Sonderparkausweis und Bewohnerparken wurden von Seiten der Stadt Stuttgart modelliert.

4. Auswirkungen auf einen Blick

Die Verwaltung schlägt dem Gemeinderat im Rahmen der Stellenplanberatungen 2018/2019 insgesamt 22,44 Stellen zur Schaffung und den Wegfall von KW-Vermerken an 7,0 Stellen in der Dienststelle Bürgerbüros vor. Die Beschlussfassung findet im Rahmen der regulären Stellenplanberatungen 2018/2019 statt.

Die Aufteilung der Stellen gestaltet sich wie folgt:

- 12,44 Stellen Sachbearbeitung in A 8 (vgl. Ziffer 3a)
- vgl. lfd. Nr. 760, 765, 770 der Beratungsliste zum Stellenplan
- 7,0 Stellen Wegfall der KW-Vermerke (vgl. Ziffer 3a)
- vgl. lfd. Nr. 880 – 910
- 5,0 Stellen Springer/-innen für Sachbearbeitung in A 8 (vgl. Ziffer 3b)
- vgl. lfd. Nr. 787

- 1,0 Stelle Leitung Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro in A 10 (vgl. Ziffer 3c)
- vgl. lfd. Nr. 780
- 1,0 Stelle Sachbearbeitung Einarbeitungs- und Ausbildungsbürgerbüro in A 9m
(vgl. Ziffer 3c)
- vgl. lfd. Nr. 775
- 1,0 Stelle Sachgebietsleitung in A 12 (vgl. Ziffer 3d)
- vgl. lfd. Nr. 785
- 2,0 Stellen Grundsatzsachbearbeitung in A 11 (vgl. Ziffer 3d)
- vgl. lfd. Nr. 786

Finanzielle Auswirkungen

Für den Stellenmehrbedarf entstehen **jährliche Personalkosten in Höhe von 1.098.580 Euro**. Die zusätzlichen Personalaufwendungen sind bereits im Entwurf des Haushaltsplans 2018/2019 berücksichtigt.

Mitzeichnung der beteiligten Stellen:

Referat SOS
Referat WFB

Vorliegende Anfragen/Anträge:

Erledigte Anfragen/Anträge:

Nr.: 233/2017: Wann werden die nicht akzeptablen Zustände in den Bürgerbüros endlich nachhaltig verbessert? (FDP)

Dr. Fabian Mayer
Bürgermeister

Anlagen

Abschlussbericht Organisationsuntersuchung Bürgerbüros 2017

<Anlagen>